

Déclaration de protection des données

1. Intro

Proximus s'engage à protéger la vie privée de ses clients et utilisateurs. Nous reconnaissons que les données personnelles que vous nous confiez sont précieuses et importantes pour vous, et nous prenons très au sérieux notre responsabilité de protéger vos données.

Dans la présente déclaration de protection des données, nous vous fournissons des informations détaillées sur les données personnelles que nous collectons à votre sujet, ce qu'il advient de vos données personnelles si vous utilisez nos services et apps et/ou visitez nos différents sites web, à quelles fins vos données personnelles sont utilisées, et avec qui vos données personnelles sont partagées. Vous pouvez également prendre connaissance de comment contrôler l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles. Nous vous expliquerons également vos droits concernant vos données personnelles, et comment vous pouvez exercer ces droits. Pour rendre la notice plus lisible, nous avons divisé les différents sujets en chapitres, faciles à consulter à l'aide du menu de sélection.

Outre le respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données, nous nous engageons à respecter le plus haut niveau d'éthique et de morale dans la manière dont nous traitons les données personnelles. Nous pensons que la vie privée est un droit humain fondamental et qu'il est de notre devoir de protéger et de respecter vos données personnelles.

1. Qui sommes-nous?

Les données personnelles que nous collectons et utilisons sont enregistrées dans les bases de données de Proximus SA de droit public (Bd du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles).

3. Qui est concerné par la présente déclaration de protection des données ?

Par le biais de la présente déclaration de protection des données, nous souhaitons informer toute personne physique (pas les personnes morales ni les entreprises) dont nous traitons les données personnelles dans le cadre de la fourniture de nos produits et services de la manière dont nous traitons leurs données personnelles.

Par conséquent, la présente déclaration de protection des données vise à informer les catégories de personnes suivantes, étant entendu que la présente déclaration sera plus pertinente pour certaines catégories de personnes que pour d'autres :

- Nos clients, tant résidentiels que professionnels, et les personnes qui ont créé un compte MyProximus ;
- Nos anciens clients ;
- Les futurs clients potentiels (à savoir les prospects) ;
- Les clients des filiales du groupe Proximus ;
- Les personnes qui utilisent nos services et produits (par exemple, les membres de la famille de nos clients, les employés de nos clients professionnels qui utilisent nos services) ;
- Les personnes qui utilisent le service ou le produit d'un autre opérateur de télécommunications belge ou étranger qui utilise actuellement notre réseau ;
- Les personnes de contact et les représentants de nos clients professionnels (par exemple, les employés de nos clients professionnels) ;
- Les personnes de contact de nos clients résidentiels et des utilisateurs de nos produits (par exemple, les parents, les tuteurs, les représentants légaux qui peuvent légalement représenter ces personnes) ;

- Les personnes de contact d'autres tiers tels que les fournisseurs et les partenaires qui nous fournissent des biens ou des services, les canaux de vente indirects et les sous-traitants ;
- Les visiteurs de nos bureaux, locaux ou magasins ;
- Les visiteurs de nos sites internet et les utilisateurs de nos applications mobiles ;
- Les participants à des concours, campagnes, enquêtes, webinaires, événements, etc.

En tant que client de Proximus, il peut arriver que vous autorisiez des membres de votre famille, des amis, des visiteurs et des employés à utiliser nos produits et services. Par exemple, en leur donnant accès à votre Wi-Fi. Dans ce cas, nous traitons certaines de leurs données et ce traitement est donc soumis à la présente déclaration de protection des données. Nous n'avons aucune relation avec eux et ne pouvons donc pas les en informer. Nous comptons sur vous, en tant que client, pour prendre vos responsabilités et les informer à ce sujet.

4. Quelles données personnelles collectons-nous et combien de temps les conservons-nous ?

La présente section fournit une explication des catégories de données personnelles que nous traitons et des données personnelles qui relèvent de chacune de ces catégories. Vous trouverez des informations plus détaillées sur les catégories de données personnelles utilisées pour les différentes finalités dans les sections 6 et 7 de la présente Déclaration de protection des données.

4.1. Données collectées (informations que vous nous fournissez)

Si vous souhaitez utiliser nos services et produits, nous devons collecter certaines de vos données personnelles. Les données personnelles collectées peuvent varier en fonction de la situation dans laquelle elles sont collectées. Par exemple, nous pouvons collecter vos nom et prénom, votre adresse, votre identifiant, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre numéro de téléphone mobile, votre date de naissance, votre langue ou les détails de votre document d'identité, qui nous permettent généralement de vous identifier de manière unique. En fonction de la raison pour laquelle nous sommes en contact, il se peut que nous ayons besoin d'informations supplémentaires de votre part, telles que vos préférences et demandes spécifiques liées au service en question.

Nous pouvons collecter vos données personnelles de différentes manières. Lorsque vous nous rendez visite dans l'un des points de vente Proximus ou lorsque vous naviguez sur le webshop Proximus, nous pouvons collecter des données personnelles auprès de vous via la lecture électronique de votre pièce d'identité ou via l'application itsme. Vos données personnelles peuvent également être collectées oralement dans les points de vente Proximus, par téléphone via le service clientèle, par écrit via les formulaires de commande, par e-mail ou par SMS, numériquement via les formulaires électroniques ou lorsque vous discutez avec notre chatbot ou via notre site web, via le site web MyProximus, MyProximus dans l'application Proximus+ et d'autres applications de Proximus ou lorsque vous utilisez les réseaux sociaux pour nous contacter.

À partir du moment où vous devenez client de Proximus, chaque contact client ultérieur (par exemple lorsque vous passez une commande, participez à une enquête, un test ou un concours, appelez notre service clientèle, vous inscrivez à une newsletter...) s'accompagne de la collecte et du traitement de données personnelles. En fonction de la situation, Proximus collectera auprès de vous les catégories suivantes de données personnelles :

- **Informations d'identification et de contact** : informations nous permettant de vous identifier de manière unique et de vous contacter (nom et prénom, adresse de livraison ou postale, adresse e-mail, numéro de téléphone (mobile), numéro de TVA, pseudonyme utilisé en ligne, easy switch ID, identifiant officiel autre que le numéro de registre national...);
- **Numéro de registre national** : le numéro de registre national d'un client ;
- **Informations sur la profession** : informations relatives à votre profession et à votre employeur ou à l'entreprise que vous représentez ;
- **Caractéristiques personnelles** : informations relatives à des caractéristiques ou attributs spécifiques (âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, langue...);
- **Composition de la famille et du ménage** : données révélant la composition de la famille ou du ménage d'un client (nombre d'enfants, état civil, nombre de colocataires, personnes à charge, nom du partenaire...);
- **Informations sur l'abonnement à des produits et services informatiques et de télécommunications** : informations relatives aux produits ou services auxquels une personne a souscrit (base d'installation des clients, liste des services informatiques et de télécommunications auxquels une personne a souscrit, liste des produits informatiques et de télécommunications qu'une personne a achetés...);
- **Données financières** : informations relatives aux « coordonnées » financières d'un client (numéro de compte bancaire, informations sur la carte de crédit...);
- **Interactions avec le client** : relevé de l'interaction du client avec Proximus (visites du site web, visites du magasin, commandes, contenu du panier d'achat, tickets de servicing...);
- **Informations spécifiques à des enquêtes** : informations basées sur les questions posées dans les enquêtes (questions sur l'image de marque, sur les besoins des clients, sur le comportement des consommateurs...).

4.2. Données obtenues (informations que nous obtenons de tiers)

Nous utilisons des données personnelles obtenues auprès de tiers, tels que des partenaires qui nous fournissent des données d'identification et de contact concernant des prospects. Vous trouverez des informations plus détaillées sur l'utilisation de ces données dans les sections 6 et 7 de la présente Déclaration de protection des données.

- **Informations d'identification et de contact** : informations nous permettant de vous identifier de manière unique et de vous contacter (nom et prénom, adresse de livraison ou postale, adresse e-mail, numéro de téléphone (mobile), numéro de TVA, pseudonyme utilisé en ligne, easy switch ID, identifiant officiel autre que le numéro de registre national...);
- **Caractéristiques personnelles** : informations relatives à des caractéristiques ou attributs spécifiques (âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, langue...).
- **Informations sur l'utilisation des produits et des services** : informations concernant l'utilisation des produits et services par l'utilisateur final.

4.3. Données observées ou générées (informations obtenues dans le cadre de l'utilisation de nos produits et services)

Nous collectons des informations lorsque vous utilisez nos produits et services (services fixes et mobiles, télévision...) et nos sites web ou lorsque vous visitez nos établissements.

- **Enregistrements des interactions avec le service clientèle** : l'enregistrement audio ou textuel de l'interaction d'un client avec le service clientèle (enregistrement d'un appel au service clientèle, heure et durée de la conversation, transcription de la conversation en texte, enregistrement d'une conversation chat avec un agent du service clientèle...);
- **Enregistrements d'images et de vidéos** : images et vidéos des caméras de vidéosurveillance dans les locaux de Proximus qui sont utilisées à des fins de sécurité ;
- **Identifiants internes** : données utilisées par Proximus pour identifier de manière unique un client ou un utilisateur final (numéro de client, identifiants MyProximus...);
- **Identifiants techniques** : identifiants utilisés dans un contexte technique pour relier un élément spécifique à un client (identifiant de service, numéro de téléphone mobile, numéro IMEI, identifiant de l'appareil, identifiant du ticket, identifiant du case, identifiant du devis, identifiant de la vente, adresse IP, numéro de boîtier...);
- **Informations sur l'abonnement à des produits et services** : informations sur les produits ou services auxquels un client a souscrit (base d'installation du client, liste des services auxquels un client a souscrit, liste des produits qu'un client a achetés...);
- **Informations sur l'utilisation des produits et des services** : informations concernant l'utilisation des produits et services par l'utilisateur final (utilisation des données mobiles, minutes d'appel, utilisation des applications, utilisation des communications...);
- **Informations sur le matériel** : informations sur les appareils utilisés par un client ou un utilisateur final (type, marque et informations sur le micrologiciel du matériel (décodeur, modem, booster)) et sur les appareils connectés à un réseau Wi-Fi et/ou mobile (marque, type et numéro IMEI d'un appareil mobile...);
- **Informations sur la facturation** : informations relatives à la facturation (paiements antérieurs, montants impayés, numéros de facture...);
- **Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques** : informations collectées lors de l'utilisation du réseau mobile ou fixe par les utilisateurs finaux (détails des appels (le numéro de téléphone d'origine, le numéro que vous essayez de joindre), logs TV, numéro IMEI de l'appareil d'un utilisateur final, date, durée et lieu d'une communication ou d'une connexion à l'internet...).
- **Données de localisation du réseau** : données de localisation de l'appareil d'un utilisateur final collectées par le biais de son utilisation du réseau mobile ;
- **Habitudes de consommation** : informations relatives aux habitudes de consommation d'un client (historique des achats, comportement de consommation télévisuelle, comportement de navigation sur le web);
- **Données sur le visionnage de la télévision** : données générées par l'utilisation par un client de nos services Pickx (Proximus TV).

4.4. Données dérivées

Dans certains cas, nous utilisons des données collectées, obtenues et observées ou générées dans le but de tirer certaines conclusions.

- **Informations sur la segmentation** : informations utilisées pour répartir les personnes en différents segments ou groupes (habitudes de consommation, préférences, intérêts personnels, informations sur les abonnements à des produits et services, informations sur les mauvais payeurs...);
- **Profil de préférences** : un profil de préférence limité relatif aux intérêts et aux préférences d'un client ou d'un utilisateur final sur la base de sa participation au programme de récompense de Proximus (Proximus For You) ou de sa contribution à des enquêtes explicites. Dans le cas où vous avez fourni votre consentement à l'utilisation des données de visionnage tv et des données personnelles générées dans le cadre des communications électroniques (certains sites web ou applications que vous visitez ou utilisez) à des fins de marketing direct, le profil de préférence peut également inclure ces éléments ;
- **Loisirs et intérêts personnels** : informations qui donnent un aperçu des activités de loisirs ou des intérêts personnels d'un client ou d'un utilisateur final (appartenance à un club sportif, intérêt pour la mode, abonnement à un magazine automobile...).

4.5. Combien de temps conservons-nous les données personnelles ?

La durée de conservation des données personnelles dépend de la finalité pour laquelle nous les traitons. Vous trouverez des informations détaillées sur la durée de conservation pour les différentes finalités dans les sections 6 et 7 de la présente déclaration de protection des données.

5. Partage de données personnelles avec des tiers

Nous partageons vos données personnelles avec différentes catégories de prestataires de services, fournisseurs, partenaires, responsables de traitement conjoints, filiales du groupe Proximus, entités gouvernementales ou autres tiers. Lorsque vous utilisez nos produits et services, nous pouvons partager vos données personnelles avec des tiers qui collaborent avec Proximus pour la fourniture de produits et services. Nous partageons vos données personnelles avec des entités gouvernementales lorsqu'une obligation légale nous y oblige. Dans certains cas, le partage des données personnelles est basé sur votre consentement ou, le cas échéant, sur notre intérêt légitime. Dans cette section, vous trouverez un aperçu des différentes catégories de tiers avec lesquels Proximus partage des données personnelles.

5.1. Sous-traitants, fournisseurs et partenaires

- Centres d'appel pour le service à la clientèle et l'assistance
- Partenaires ou centres d'appel qui vendent des services Proximus en notre nom et pour notre compte
- Fournisseurs de services informatiques
- Fournisseurs de services de réseau et de télécommunications
- Fournisseurs d'appareils mobiles
- Partenaires d'études de marché
- Services de livraison
- Techniciens d'installation
- Fournisseurs de services de facturation
- Fournisseurs de services de paiement tels que votre banque ou votre société de crédit immobilier et des organismes de recouvrement

- Fournisseurs de services de télévision
- Fournisseurs de moteurs de recommandation
- Fournisseurs de services d'e-mails
- Fournisseurs d'e-mails marketing
- Partenaires dans le cadre du programme de fidélité et des concours
- Agences de recouvrement de créances et huissiers de justice
- Autres opérateurs de télécommunications afin d'assurer l'interconnexion des services de communication électronique
- Fournisseurs de services tiers dans le cadre de « Direct Carrier Billing »
- Cabinets d'avocats

Proximus peut faire appel à des prestataires de services situés en dehors de l'Espace économique européen. Proximus ne travaille qu'avec des prestataires de services provenant de pays dont la Commission européenne estime qu'ils peuvent garantir un niveau de protection adéquat, ou avec des prestataires de services liés par les clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

En outre, vos données personnelles peuvent être partagées en dehors de l'Espace économique européen si cela est nécessaire à la fourniture du service que vous souhaitez utiliser, par exemple lorsque vous appelez un numéro dans un pays situé en dehors de l'Espace économique européen ou que vous visitez un site web hébergé par des serveurs situés en dehors de cette zone.

5.2. Responsables de traitement conjoints

Nous partageons vos données personnelles avec des tiers qui, ensemble avec Proximus, déterminent les finalités et les moyens de traitement de vos données personnelles. Vos données personnelles peuvent être partagées avec les tiers suivants :

- Ads & Data pour la publicité ciblée personnalisée (des informations plus détaillées peuvent être trouvées dans la section « 7.2.3.2. Publicité ciblée sur le web et dans les applications mobiles (Ads&Data) »).

5.3. Filiales du groupe Proximus

Nous pouvons partager les données personnelles des clients avec d'autres sociétés du groupe Proximus afin de vous contacter par téléphone en vue de vous informer sur leurs produits et services susceptibles de vous intéresser.

Vos données personnelles seront utilisées dans le cadre de l'intérêt légitime de Proximus pour permettre aux autres sociétés du groupe de traiter les données des clients de Proximus afin de leur offrir les produits/services les mieux adaptés à leurs besoins. Vous pouvez vous opposer au partage de vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Proximus via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'app Proximus+(cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée), en

appelant le service clientèle de Proximus au 0800 33 800 ou en envoyant un e-mail à privacy@proximus.com.

5.4. Entités gouvernementales

Nous avons l'obligation légale de partager vos données personnelles avec certaines entités gouvernementales. Les tiers avec lesquels vos données personnelles sont partagées dans le cadre d'une obligation légale sont énumérés ci-dessous et vous trouverez des informations plus détaillées sur le partage des données en cas d'obligation légale dans la section « 6.3.3 Respecter les dispositions légales ». Vos données personnelles sont partagées avec les tiers suivants dans le cadre d'une obligation légale :

- Autorités judiciaires
- Services de renseignement et de sécurité
- Officier de police judiciaire de l'Institut belge des postes et télécommunications
- Services d'urgence
- Officier de police judiciaire de l'Unité des personnes disparues de la police fédérale
- Service de médiation des télécommunications
- Auditeur (adjoint) de la FSMA
- Autorité belge de protection des données
- Administration fiscale

6. Pour quelles finalités (à l'exclusion des finalités de marketing et de vente) utilisons-nous vos données personnelles ?

Dans cette section, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités pour lesquelles nous traitons les données personnelles (à l'exclusion des finalités de marketing et de vente qui se trouvent dans la section 7 de la présente déclaration de protection des données). Les finalités sont divisées en différentes catégories. Pour chaque finalité, un tableau récapitulatif contient les informations les plus importantes, telles que les catégories de données personnelles utilisées, la base légale sur laquelle repose le traitement, la durée de conservation des données personnelles et, le cas échéant, les catégories de tiers avec lesquels les données personnelles sont partagées ou des informations sur la manière d'exercer les droits spécifiques des personnes concernées, dans le cas où ces droits diffèrent des modalités générales d'exercice des droits des personnes concernées expliquées dans la section 11 de la présente déclaration de protection des données. Le tableau récapitulatif est suivi d'une description de la finalité.

6.1. Généralités

6.1.1. Objectifs de sécurité

6.1.1.1. Surveillance par caméra

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées :** Enregistrements d'images et de vidéos.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD) à protéger nos clients, visiteurs, employés, sous-contractants et propriétés.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les images des caméras de surveillance et les enregistrements vidéo sont conservés pendant un mois, conformément au délai de conservation légal, sauf si les images contiennent des preuves d'un délit ou d'un dommage, ou permettent d'identifier une victime, un témoin ou un suspect.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les images des caméras de surveillance peuvent être partagées avec les autorités judiciaires et les forces de police sur la base d'une obligation légale en cas de demande judiciaire.

Comment exercer une demande d'accès ?

Si vous souhaitez demander l'accès aux images des caméras de surveillance sur lesquelles vous avez été filmé(e), veuillez indiquer la date, le lieu et la période pendant laquelle vous avez été filmé(e) et soumettre votre demande à l'adresse privacy@proximus.com. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Certains locaux de Proximus (y compris des magasins, des bâtiments, des sites...) sont équipés de caméras de surveillance, comme l'indique le pictogramme de caméra de surveillance à l'entrée du local. Les systèmes de caméras de surveillance sont utilisés à des fins de prévention, de constatation ou de détection d'infractions contre les personnes ou les biens, conformément à la loi « caméras » belge. Les images des caméras de surveillance ne sont pas utilisées à d'autres fins.

6.1.1.2. [Gestion des visiteurs](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à garantir la sécurité et la sûreté dans nos bureaux.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conserverons ces données pendant une période de trois ans à compter du jour de la visite.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données seront partagées avec le partenaire auquel nous faisons appel pour la gestion des visiteurs.

En cas de visite planifiée dans l'un des bureaux de Proximus, votre nom, vos coordonnées et celles de votre entreprise sont collectés et téléchargés dans l'outil d'un partenaire utilisé pour la gestion des visiteurs et l'accès aux bureaux et au parking. Cet outil génère en outre un code QR pour vous permettre d'accéder aux bureaux de Proximus le jour de votre visite.

A votre arrivée dans le hall d'entrée, vous pouvez vous enregistrer via l'une des tablettes d'enregistrement, où il vous sera demandé de scanner le code QR. Ce check-in informera votre hôte de votre arrivée, imprimera votre badge visiteur et générera les identifiants au Wi-Fi. Après votre

visite, vous êtes invité à quitter les lieux en scannant le code QR sur l'une des tablettes. Vos données sont conservées pendant une période de trois ans à compter du jour de la visite.

6.1.2. Enregistrement des communications électroniques à des fins de contrôle de la qualité

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données observées ou générées** : Enregistrements des interactions avec le service clientèle.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à contrôler la qualité du service de nos centres d'appels, comme le permet l'art. 10/1 de la loi belge sur la protection des données.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les conversations seront conservées pendant une période d'un mois à compter de la communication électronique.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données personnelles à cette fin. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous nous engageons à vous offrir une assistance de qualité et la possibilité de consulter l'un de nos agents pour résoudre tout problème que vous pourriez rencontrer lors de l'utilisation de nos produits et services. Pour atteindre ce niveau de qualité de service, nous devons toutefois former correctement nos agents et leur fournir un retour d'information sur leur travail.

Ces enregistrements concernent les appels, mais aussi, par exemple, les conversations par chat que vous pourriez avoir avec l'un de nos agents.

Ces communications électroniques sont enregistrées et conservées pendant un mois. Elles ne sont consultées que dans le cadre de contrôles ponctuels et de plaintes concernant un appel spécifique et sont sinon automatiquement effacées après une période d'un mois.

6.1.3. Service après-vente, service clientèle et interactions avec le service clientèle

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, Caractéristiques personnelles, Données financières, Interactions avec le client, Copie du mandat ou de l'acte.
- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, Identifiants techniques, Informations sur l'abonnement à des produits et services, Informations sur l'utilisation des produits et des services, Informations sur le matériel, Informations sur la facturation, Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, Habitudes de consommation, Enregistrements audio et de textes.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD) ou notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à répondre à vos questions ou demandes de la manière la plus efficace possible.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Tant que vous restez client chez Proximus. Les données traitées dans le cadre de cette finalité peuvent être conservées plus longtemps dans le cadre d'autres finalités, par exemple à des fins d'archivage légal.

Les interactions avec l'assistant digital sont traitées pendant maximum 3 mois après la conclusion de la conversation à des fins de documentation afin de nous permettre d'accéder à l'historique de vos interactions pour une gestion plus efficace des demandes dans le cas d'un problème récurrent.

En ce qui concerne la période de conservation des enregistrements des communications électroniques avec nos centres d'appel, veuillez vous référer à la section « 6.1.2. Enregistrement des communications électroniques à des fins de contrôle de la qualité ».

Avec qui partageons-nous ces données ?

En fonction de votre demande, vos données personnelles seront partagées avec différents types de destinataires fournissant à Proximus des services de support, de maintenance, d'informatique générale et de réseau.

En outre, en fonction du canal utilisé pour adresser votre question ou votre problème à Proximus, certaines de vos données personnelles peuvent également être partagées avec le tiers agissant au nom du client (par exemple, le service de médiation des télécommunications, Testachats).

Proximus s'engage à vous offrir la meilleure expérience client via les différents canaux de service client (téléphone, chat, formulaire de contact ou FAQ sur le site Internet de Proximus) que nous mettons à votre disposition ainsi que via les canaux indirects auxquels vous pouvez vous adresser en cas de question ou de problème (p. ex. un tiers qui vous représente).

Contactez le service client en cas de question ou de problème

Compte tenu des différentes questions que vous pouvez adresser à notre service client et en fonction du canal utilisé pour entrer en contact avec ce service, nous pouvons traiter différents ensembles de données personnelles vous concernant, et nous pouvons partager vos données avec différentes parties internes ou externes.

Nous décrivons ci-dessous les différentes étapes à suivre lorsque vous entrez en contact avec le service client :

1. Routage intelligent dans certains de nos canaux de service client

Pour que nous puissions aider nos clients aussi rapidement et efficacement que possible, des processus ont été mis en place afin de vous identifier correctement et d'analyser votre question ou votre problème. Ces processus ont été intégrés dans les canaux suivants :

- Par téléphone ou par chat - Interactions automatisées avec une IA

Lorsque vous contactez notre service client par téléphone ou par chat, vous rencontrez d'abord un assistant digital qui vous propose de vous aider. Proximus souhaite améliorer ses interactions avec ses clients par différents moyens, dans le but de réduire autant que possible le temps d'attente lorsque vous essayez de contacter notre service client.

Lorsque vous vous adressez à notre service client, vous êtes mis en contact avec une intelligence artificielle (« IA ») qui vous propose de vous aider et tente d'identifier la raison pour laquelle vous vous adressez à nous afin de vous aider de la manière la plus efficace possible. L'IA prendra différentes mesures en fonction des éléments suivants :

- Si l'IA peut **identifier correctement** la raison de votre appel/message et **qu'il est en mesure de vous aider** sans l'intervention d'un agent, il vous offrira les informations dont il pense que vous avez besoin ou la solution que vous avez éventuellement demandée.
- Si l'IA **peut identifier correctement** la raison de votre appel/message et **qu'il n'est pas en mesure** de vous aider sans l'intervention d'un agent, il vous mettra directement en contact avec l'agent approprié qui essaiera de vous aider à répondre à votre demande.
- Si l'IA **ne peut pas identifier correctement** la raison de votre appel/message, il vous mettra directement en contact avec un agent qui tentera de vous aider à répondre à votre demande.

Veillez noter que vous avez toujours la possibilité d'être mis en contact avec un agent.

Bien que l'objectif de l'IA soit de filtrer les demandes reçues par notre service clientèle et de vous mettre en contact avec le bon agent, certaines petites décisions peuvent être prises automatiquement (annulation d'une facture par exemple). Cependant, de telles actions pourraient nécessiter une identification supplémentaire de votre part afin d'empêcher l'usurpation de votre identité avant de prendre des mesures qui pourraient avoir un impact sur vous.

- Par téléphone - Réponse vocale interactive (« IVR »)

Proximus s'appuie sur l'IVR pour assurer un routage efficace des appels. Cette technologie utilise les données personnelles que vous fournissez (numéro de téléphone ou numéro de ligne et numéro de client) pour vérifier votre identité et vous diriger immédiatement vers l'agent le plus approprié, en fonction du type de question ou de problème que vous avez sélectionné dans le menu de sélection, ou pour répondre directement à votre question (dans le cas où l'intervention d'un agent n'est pas nécessaire).

- Via le formulaire de contact sur le site de Proximus

Vous pouvez également utiliser un formulaire de contact pour adresser votre question ou votre problème à Proximus. Proximus peut demander certaines données personnelles (numéro de téléphone ou numéro de ligne, numéro de client, adresse e-mail et les données personnelles que vous nous fournissez éventuellement dans le champ de texte libre ou dans la pièce jointe au formulaire de contact) afin de vous identifier et d'adresser immédiatement votre question ou votre problème à l'agent approprié.

- Via les FAQ sur le site de Proximus

Le site web de Proximus contient une section de FAQ, qui vous guide à travers certaines questions pour déterminer la réponse potentielle à votre demande ou la résolution de votre problème. Chaque fois que vous indiquez qu'une étape proposée dans la FAQ guidée n'a pas suffi à répondre à votre question ou à résoudre votre problème, d'autres questions sont posées ou d'autres conseils sont donnés. À la fin du parcours, vous pouvez indiquer que vous souhaitez prendre contact avec nos canaux de service client pour qu'ils vous aident. Les informations sur vos questions et les étapes suivies dans le flux guidé de la FAQ sont capturées et utilisées pour diriger immédiatement votre question vers l'agent approprié.

2. Identification et authentification par un agent du service client

En fonction du résultat des contrôles dans le routage intelligent du canal de communication que vous avez choisi et de la nature de votre question ou de votre problème, l'agent peut, par le biais de la question et de la réponse, traiter certaines données personnelles supplémentaires (par exemple, le numéro IBAN, un mandat ou une copie de votre document d'identité). De cette manière, l'agent peut vérifier que vous êtes le titulaire du compte client ou que vous êtes mandaté par le titulaire du compte client pour contacter Proximus.

3. Traiter votre question ou votre problème

Une fois que l'agent du service client a pu vous identifier suffisamment, il traite votre question ou votre problème.

En fonction de la raison pour laquelle vous contactez Proximus, l'agent du service client demandera ou consultera certaines données personnelles vous concernant (par exemple, l'identifiant technique ou des informations relatives à la performance du produit pour lequel vous appelez) et transmettra certaines informations à d'autres équipes offrant à Proximus des services d'assistance, de maintenance ou des services généraux liés aux technologies de l'information et aux réseaux.

4. Réponses à un tiers (uniquement applicable lorsque vous contactez Proximus par l'intermédiaire d'un tiers agissant en votre nom)

Si votre question ou votre problème est soumis à Proximus par l'intermédiaire d'un tiers, nous informerons également ce tiers du traitement de la question et/ou de la résolution du problème. Les données personnelles essentielles à la réponse au tiers peuvent ainsi être partagées avec ce tiers.

Interactions avec le client initiées par Proximus

Outre les situations dans lesquelles vous vous adressez à Proximus, Proximus peut également s'adresser à vous (par exemple, pour fixer un rendez-vous pour l'installation de votre équipement et pour vous rappeler un rendez-vous que vous avez pris). Cela nécessite le traitement de vos données personnelles (nom, numéro de téléphone mobile, informations linguistiques relatives à votre rendez-vous et à vos actions concernant la communication du rendez-vous).

6.2. Lorsque vous devenez client

6.2.1. Finalités liées à la conclusion du contrat

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?
--

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, composition de la famille et du ménage, données financières, interactions avec le client, numéro de registre national.

- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, identifiants techniques.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

La nécessité du traitement à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée (art. 6(1)(b) RGPD) et la nécessité du traitement en vue de respecter une obligation légale (art. 6(1)(c) RGPD) à savoir l'obligation légale de Proximus d'effectuer une vérification d'identité conformément à l'art. 127, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conservons les données personnelles collectées dans le cadre de cette finalité aussi longtemps que vous restez un client actif de Proximus. Les données personnelles traitées dans le cadre de la prestation de nos services pourraient être traitées pendant une période plus longue dans le cadre d'autres finalités, comme par exemple à des fins d'archivage légal.

Si nous devons vous identifier en lisant ou en prenant une copie de votre carte ou document d'identité (belge ou étranger), votre document d'identité ne sera pas conservé plus longtemps que nécessaire pour sa validation. Après le processus de validation, votre document d'identité est supprimé. Les données d'identification récupérées peuvent être conservées au maximum jusqu'à 10 ans après la fin de votre relation avec Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Dans le cadre de cette finalité, vos données personnelles peuvent être traitées par nos canaux de vente physique indirecte, par exemple lorsque vous achetez l'un de nos produits ou services dans une boutique n'appartenant pas à Proximus. En outre, vos données personnelles peuvent être partagées avec des prestataires de services agissant pour notre compte afin de fournir des services tels que le traitement de la documentation utilisée pour les démarches d'intégration des nouveaux clients. Enfin, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec des autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales.

Lorsque vous devenez client de Proximus et que vous concluez un contrat avec nous, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant. Nous vous demandons certaines données personnelles, telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, pour la gestion de notre relation contractuelle.

Afin de nous conformer à nos obligations légales, nous procédons également à la lecture ou prenons une copie de votre carte d'identité belge, qui comprend votre numéro de registre national, ou de votre document d'identité étranger (tel que votre carte d'identité étrangère ou passeport). Veuillez vous référer à la section « 6.3.3. Respecter les dispositions légales » pour plus d'informations sur la manière dont nous stockons les données personnelles et les partageons avec les autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales. Si vous avez d'autres questions concernant la vérification de votre identité en ligne, veuillez consulter [cette page de notre site web](#).

Nous vous attribuons également des informations telles qu'un numéro de client, un identifiant, un numéro de téléphone, un numéro de boîtier ou d'autres identifiants techniques liés aux services et produits que nous vous fournissons.

Si vous passez d'un autre opérateur à Proximus et optez pour "Easy Switch" afin de faciliter le changement d'opérateur, nous vous demanderons de fournir un Easy Switch ID et votre numéro de client et nous nous chargeons de la résiliation et du transfert. Nous recevons de votre ancien opérateur les autres informations nécessaires à la conclusion du contrat avec Proximus.

6.2.2.Évaluation des nouvelles commandes

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations sur l'abonnement à des produits et services informatiques et de télécommunications, interactions avec le client.
- **Données obtenues** : Caractéristiques personnelles.
- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur la facturation.
- **Données dérivées** : Composition de la famille et du ménage, informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

La nécessité du traitement à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée (art. 6(1)(b) RGPD) et notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD) à évaluer les nouvelles commandes afin d'atténuer les risques de non-paiement et de non-respect du contrat et à protéger nos intérêts financiers.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les informations concernant les défauts de paiement d'un ancien client sont supprimées lorsque la dette est prescrite (c'est-à-dire 5 ans après l'émission de la dernière facture impayée) ou lorsque cet ancien client a réglé toutes ses dettes auprès de nous.

Les informations liées aux autres types d'évaluations effectuées (voir détails ci-dessous) sont conservées jusqu'à ce que nos services compétents réévaluent si l'élément déclencheur de l'évaluation est toujours pertinent, ce qui est fait à intervalles réguliers ou, au minimum, lorsqu'une nouvelle commande est soumise à un contrôle manuel.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Le résultat de l'évaluation de votre nouvelle commande peut être traité par nos canaux de vente physique indirecte, par exemple lorsque vous achetez l'un de nos produits ou services dans une boutique n'appartenant pas à Proximus.

Nous ne partageons aucune autre donnée personnelle avec des tiers dans le cadre de cette activité de traitement.

Comment puis-je m'y opposer ?

Dans le cas où le traitement de vos données personnelles est fondé sur notre intérêt légitime, si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données personnelles à cette fin. À moins que nous n'ayons des raisons

impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Comme toute autre entreprise, nous devons nous protéger contre le risque que les clients, nouveaux ou existants, ne remplissent pas leurs obligations. La principale obligation des clients est le paiement de leurs produits et services. Dans ce contexte, nous devons évaluer le risque de non-paiement lorsque nous traitons de nouvelles commandes venant de clients nouveaux ou existants.

Lorsque vous commandez un nouveau produit ou service auprès de nous, nous pouvons évaluer le risque de non-respect de votre obligation de paiement sur la base de différents facteurs tels que d'éventuelles dettes envers Proximus. Voici les étapes habituelles lors de l'évaluation d'une nouvelle commande.

Lorsque de nouveaux clients ou des clients existants passent une nouvelle commande, nous collectons auprès d'eux des données clients pertinents et vérifions leur identité, comme expliqué dans la section « 6.2.1. Finalités liées à la conclusion du contrat » ci-dessus. Sur la base de ces informations et d'autres informations dont nous disposons suite aux activités passées de ces clients (comme des antécédents de défauts de paiement), nous évaluons la nouvelle commande. Le résultat de cette évaluation peut être que la nouvelle commande est validée sans contrôle supplémentaire, que la nouvelle commande est flaggée en vue d'un contrôle (*par exemple, lorsque l'identification du nouveau client n'a pas été effectuée, lorsque la commande est liée à une adresse postale spécifique qui a été marquée comme présentant un risque élevé de non-paiement ou de non-respect du contrat, lorsque le client a été placé sous tutelle par un juge compétent ou lorsque nous avons enregistré un « flag » sur le profil du client en vue de soumettre toute commande à un contrôle manuel avant d'être validée*), ou que la nouvelle commande est bloquée (*par exemple, lorsque la personne concernée est un ancien client et présente des antécédents d'activités frauduleuses ou de défauts de paiement qui ont conduit à la résiliation de ses services et qui n'ont pas été régularisés depuis*).

Si la commande est flaggée en vue d'un contrôle, elle fait l'objet d'une analyse manuelle au cas par cas de la part de nos services compétents afin de détecter des facteurs dont la combinaison indiquerait un risque de non-paiement ou de non-conformité de la part du client. Sur la base des résultats du contrôle manuel de la commande, nous pouvons prendre la décision de valider, de refuser ou de soumettre la commande à des conditions spécifiques (telles qu'un paiement anticipé) afin d'atténuer le risque associé à la commande.

En ce qui concerne nos clients professionnels, nous pouvons collecter certaines données auprès de tiers et traiter ces données afin de connaître les entreprises avec lesquelles nous pourrions entrer en affaires et de nous assurer que ces entreprises sont financièrement saines. Veuillez vous référer à la présente section « 7.1.1.3. Acquisition de données relatives aux clients professionnels potentiels et existants » pour plus d'informations sur la manière dont nous collectons et traitons ces données.

6.2.3. Tarif social

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Numéro de registre national.
- **Données observées ou générées** : Informations sur l'abonnement à des produits et services, identifiants internes.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'article 74 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Le numéro de registre national est traité dans le cadre de cette finalité lors du contrôle d'éligibilité, qui permet de déterminer si le consommateur peut prétendre au tarif social. Les autres données personnelles seront traitées aussi longtemps que vous resterez un client Proximus bénéficiant du tarif social.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Le Service public fédéral Economie qui est chargé d'effectuer le contrôle de l'éligibilité du demandeur au tarif social.

L'article 74 de la loi belge relative aux communications électroniques oblige Proximus, en tant qu'opérateur, à offrir des services de télécommunications spécifiques à un prix réduit pour les consommateurs éligibles, ce qui est connu sous le nom de tarif social. Les consommateurs peuvent demander à Proximus de bénéficier du tarif social, après quoi Proximus doit vérifier leur éligibilité. Le Service public fédéral Economie est responsable de cette vérification et met à la disposition des opérateurs un portail dédié où ils peuvent soumettre le numéro de registre national des consommateurs pour vérification.

Une fois le numéro de registre national introduit dans le portail, celui-ci indiquera si le demandeur est éligible ou non au tarif social. Si le contrôle aboutit à un résultat négatif, indiquant l'inéligibilité du demandeur, le résultat du contrôle sera accompagné d'un document contenant une liste de points de contact pour toute question relative à la raison du refus, que Proximus fournira au demandeur. Proximus ne reçoit toutefois aucune information concernant le motif spécifique du refus de la part du Service public fédéral Economie.

Pour les consommateurs qui ont introduit une demande en vue de bénéficier de l'ancien régime tarifaire social avant le 1er mars 2024, le Service public fédéral Economie informera Proximus lorsqu'ils ne seront plus éligibles au tarif social. Dans ce cas, Proximus est légalement tenue de mettre fin au tarif social pour ces consommateurs.

[6.3. Lorsque vous êtes client ou utilisateur](#)

[6.3.1. Livraison des produits et services demandés](#)

[6.3.1.1. Fourniture de nos produits et services](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : informations d'identification et de contact.
- **Données observées ou générées** : informations sur l'abonnement à des produits et services, données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau, identifiants techniques, informations sur l'utilisation des produits et des services.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD). En ce qui concerne les données personnelles qui entreraient dans le champ d'application de la loi ePrivacy, leur traitement est autorisé en vertu des articles 122, 123 et 125 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Aussi longtemps que vous restez un client actif de Proximus. Les données traitées dans le cadre de cette finalité peuvent être traitées pendant une période plus longue dans le cadre d'autres finalités, comme par exemple à des fins d'archivage légal.

Avec qui partageons-nous ces données ?

En fonction des services spécifiques que vous utilisez, vos données personnelles sont partagées avec différents types de destinataires qui fournissent à Proximus des services de support, de maintenance et des services généraux liés aux technologies de l'information et aux réseaux.

Sans surprise, nous sommes amenés à traiter vos données personnelles pour vous fournir les services que vous payez, dans le but de permettre leur bon fonctionnement :

- Si vous utilisez des services de voix à voix ou de SMS (qu'ils soient mobiles ou fixes), nous sommes amenés à traiter des données pour nous assurer qu'une connexion est établie entre l'appelant et l'appelé appropriés et que le trafic de téléphonie et de SMS est correctement acheminé sur notre réseau.
- Dans le cadre de la fourniture de services d'accès à internet, nous sommes amenés à traiter des données techniques relatives à votre utilisation, qui sont nécessaires pour acheminer le trafic internet sur notre réseau et afficher le contenu souhaité lorsque vous accédez à l'internet.
- Enfin, si vous utilisez les services Pickx (Proximus TV), nous traitons des données techniques relatives à votre utilisation. Ces données sont nécessaires pour pouvoir vous fournir nos services Pickx, pour vous livrer du contenu à la demande (VOD), pour programmer vos enregistrements et les tenir à votre disposition.

Remarque importante : par principe, dans le cadre de la fourniture de nos services, nous n'accédons **PAS** au contenu de vos communications électroniques. Nous traitons les métadonnées nécessaires pour assurer le fonctionnement de nos services et la transmission correcte d'une communication électronique (comme, par exemple, l'envoi d'un SMS au bon destinataire), mais notre réseau ne sert que de simple transport pour le contenu des communications elles-mêmes.

L'accès au contenu des communications est rigoureusement réglementé et n'est autorisé que dans des circonstances spécifiques énumérées de manière exhaustive dans des articles spécifiques de la loi belge sur les communications électroniques.

6.3.1.2. Interconnexion avec d'autres opérateurs de télécommunications

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD). Ce traitement des données de trafic est autorisé par l'art. 122 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Aussi longtemps que nécessaire pour la transmission de la communication. Les données de trafic relatives à l'interconnexion sont également conservées à des fins de facturation (voir ci-dessous « 6.3.2.1. Facturation et comptabilité »).

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous devons recevoir et partager des données avec les autres opérateurs de télécommunications impliqués dans des communications électroniques données, afin d'assurer l'interconnexion des services de communications électroniques.

Même si cela ne vous dit rien, l'interconnexion est une activité clé qui vous permet quotidiennement d'utiliser les services de communication électronique de manière fluide. En termes simples, l'interconnexion est ce qui vous permet, en tant que client de Proximus, d'utiliser vos données mobiles ou de joindre une autre personne (que ce soit par téléphone ou par SMS) qui utilise les services d'un autre opérateur, situé sur un autre réseau de communications électroniques, en Belgique ou à l'étranger.

Tous les opérateurs de télécommunications ont l'obligation légale de permettre l'accès à leur réseau et de négocier des accords d'interconnexion avec les opérateurs d'autres réseaux, sur la base du Code européen des communications électroniques et de la loi belge relative aux communications électroniques. Ces autres opérateurs peuvent être des opérateurs nationaux (par exemple, Telenet ou Orange), des opérateurs de pays étrangers (par exemple, Deutsche Telekom, Vodafone) et des opérateurs internationaux (par exemple, BICS).

Sans les accords d'interconnexion et le traitement nécessaire des données personnelles que ces activités impliquent, la communication mondiale telle que nous la connaissons aujourd'hui ne serait pas possible.

Dans le cadre des services d'interconnexion, votre numéro de téléphone et les informations sur l'utilisation de celui-ci peuvent être échangés avec d'autres partenaires d'interconnexion afin d'assurer l'acheminement de la communication ainsi qu'à des fins de facturation, de conciliation et de règlement des paiements, et de gestion des litiges.

6.3.1.3. [Planification et organisation de l'infrastructure du réseau](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, Données de localisation du réseau.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD). Ce traitement des données relatives au trafic est autorisé par l'art. 125, §1., 2° de la loi belge aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les informations relatives à la transmission des signaux sont conservées pendant 14 jours à partir du moment où le signal a été envoyé.

Proximus conserve les données agrégées au niveau de l'utilisateur final pendant trois mois au maximum. Les données agrégées au niveau du réseau sont conservées pendant un an au maximum.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous pouvons partager les données avec des entreprises qui nous assistent dans le cadre de la planification et organisation de l'infrastructure du réseau.

La planification et la construction d'une infrastructure de réseau stable, fiable, flexible et efficace est une exigence fondamentale pour les opérateurs tels que Proximus.

Une planification et une organisation efficaces de l'infrastructure du réseau sont essentielles pour que Proximus puisse garantir une connectivité sans faille et la fiabilité des services à ses clients et utilisateurs finaux. En concevant et en gérant méticuleusement le réseau et en analysant les capacités et les lacunes du réseau actuel, Proximus peut fournir des services internet et de communication stable et à haut débit, qui non seulement améliorent l'expérience de l'utilisateur, mais soutiennent également la demande croissante de données et de services numériques.

Pour ce faire, Proximus collecte et traite les données générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques (par exemple, dans le cas d'un appel téléphonique, il s'agira à la fois du numéro appelant et du numéro appelé) et les données de localisation du réseau (c'est-à-dire les données de l'appareil de la personne appelante et de la personne appelée) afin de s'assurer que le signal (c'est-à-dire l'appel téléphonique) contient les spécificités requises en termes de qualité, d'encodage et de modulation pour être capté et envoyé à la bonne antenne et pour être reçu par l'appareil de la personne appelée.

En outre, une infrastructure bien planifiée est évolutive et adaptable, ce qui permet à Proximus d'intégrer de nouvelles technologies et d'étendre ses services de manière efficace. C'est par exemple le cas de la disparition du réseau 3G, qui permet à Proximus de libérer de l'espace dans le réseau pour consolider et développer les réseaux 4G et 5G plus rapides, offrant ainsi à nos clients le réseau mobile le plus puissant, le plus sûr et le plus économe en énergie. Vous trouverez plus d'informations sur ce sujet spécifique en cliquant sur [ce lien](#).

Vu l'engagement de Proximus à assurer la performance optimale de ses réseaux et services de télécommunication, nous analysons également les informations relatives à l'utilisation des réseaux de télécommunication dans le but de résoudre et/ou de prévenir les problèmes de réseau. Pour plus d'informations, voir la section « 6.3.6.3. Gestion du réseau ».

6.3.2. Gestion de la clientèle

6.3.2.1. Facturation et comptabilité

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, données financières.

- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur l'utilisation des produits et des services, informations sur la facturation, données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD) ou notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à traiter les données personnelles pour établir une facturation précise et facturer les services que nous fournissons aux utilisateurs finaux de nos clients professionnels. Le traitement de vos données relatives au trafic à cette fin est autorisé par l'art. 122, §2 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conservons les données relatives à la facturation pendant toute la durée du contrat conclu avec vous et pendant sept années supplémentaires afin de nous conformer à nos obligations légales en matière de fiscalité et de comptabilité.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous partagerons vos données personnelles avec des prestataires de services agissant au nom de Proximus pour fournir des services liés à la facturation tels que la gestion de nos archives légales pour des documents tels que les factures. En outre, certaines de vos données personnelles seront partagées avec l'entreprise qui vous emploie ou d'autres relations d'affaires à vous dans le cas où votre employeur paie tout ou partie de votre facture. Si vous choisissez de payer vos factures par domiciliation, certaines de vos données personnelles seront communiquées à des prestataires de services de paiement tels que votre banque ou votre société de crédit immobilier et à des organismes de recouvrement afin que votre instruction de domiciliation soit exécutée.

La facturation fait partie de la majorité des services que nous vous offrons. À cette fin, nous utilisons les données relatives à votre contrat et à votre consommation pour calculer et générer des factures, généralement sur une base mensuelle. Cela implique également l'application des taxes et crédits appropriés.

Nous utiliserons également vos coordonnées pour vous envoyer des documents de facturation et veiller à ce que la facture soit remise à nos clients de manière appropriée. En fonction de vos préférences, votre facture vous sera envoyée

- sur papier, par la poste ;
- en ligne, par SMS ou par e-mail ; ou
- sur votre compte MyProximus, via l'application Proximus+ et sur myproximus.be.

Si vous choisissez de payer vos factures par domiciliation, vous autorisez votre banque à payer automatiquement votre facture Proximus. Cela se fait à la date d'échéance, qui est mentionnée sur votre facture ou votre relevé de paiement.

Dans le cas où vous utilisez la possibilité de payer des produits/services offerts par des tiers via un relevé dans votre facture Proximus, nous et ce tiers partagerons les données personnelles liées à la

facturation vous concernant, comme expliqué plus en détail dans la section « 6.3.2.3 Services tiers ou « Direct Carrier Billing ».

6.3.2.2. Processus de collecte

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, données financières, interactions avec le client.
- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur la facturation.
- **Données dérivées** : informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD).

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conservons les données relatives à la facturation pendant toute la durée du contrat conclu avec vous et pendant sept années supplémentaires afin de nous conformer à nos obligations légales en matière de fiscalité et de comptabilité.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Des agences de recouvrement de créances et des huissiers de justice.

Si un client ne paie pas ses factures ou ses dettes en temps voulu, il se peut que nous soyons obligés de prendre des mesures afin de collecter les montants impayés.

En vue de collecter les factures ou dettes impayées auprès de nos clients, nous pouvons traiter vos données personnelles afin de prendre différents types d'actions, le cas échéant, telles que :

- Classer la personne concernée en fonction du type de client (par exemple, client résidentiel ou professionnel), des communications avec le client dans le cadre du recouvrement (moment et moyens de communication tels que les appels ou les SMS), des actions de recouvrement à l'égard du client (promesse de paiement et plan de paiement échelonné) et de la raison du retard ou de l'absence de paiement (par exemple, faillite, décès) afin de définir les mesures de collecte appropriées ;
- Informer le client du montant impayé ;
- Couper temporairement l'accès du client à nos services (téléphone, télévision et internet) ;
- Marquer le client comme "mauvais payeur" ; ou
- Recourir aux services d'une agence de recouvrement ou d'un huissier de justice.

6.3.2.3. Services tiers ou « Direct Carrier Billing »

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, données financières.

- **Données obtenues** : Informations sur l'abonnement à des produits et services.
- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'utilisation des produits et des services, informations sur la facturation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à offrir des services de « Direct Carrier Billing » pour les services tiers à nos partenaires et à fournir un moyen de paiement plus sûr à nos clients.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Dans le but d'offrir des services de « Direct Carrier Billing », nous conservons vos données personnelles pendant deux ans et demi après leur création. Ceci est sans préjudice de la période de conservation des données relatives à la facturation afin de respecter nos obligations légales en matière de fiscalité et de comptabilité.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Aux fournisseurs de services tiers (généralement des commerçants en ligne qui proposent du contenu numérique) auprès desquels vous avez acheté des services en vous faisant facturer le montant de l'achat sur votre facture Proximus.

Comment puis-je m'y opposer ?

Tout abonnement payé via « Direct Carrier Billing » peut être résilié avec effet immédiat en répondant 'STOP' au SMS que vous recevez avec les informations relatives à votre abonnement ou en contactant le service client du prestataire. Vous trouverez les coordonnées via [ce lien](#). Pour plus d'informations sur vos droits en tant que personne concernée, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous offrons à nos clients la possibilité de payer les produits et services offerts par des tiers (« services tiers ») par le biais du « Direct Carrier Billing ». Lorsque vous souhaitez acheter un service numérique, par exemple, le fournisseur du service vous propose différents moyens de paiement. L'un d'entre eux est appelé « Direct Carrier Billing ». Cela signifie que le montant du service tiers sera mentionné dans un relevé joint à la facture de votre opérateur de télécommunications mobiles.

Si vous souhaitez recourir à ce moyen de paiement, nous partagerons les données personnelles vous concernant avec le prestataire de services. Le prestataire nous transmettra principalement des informations sur le service tiers acheté. Si nécessaire, nous utiliserons et transférerons votre numéro de téléphone pour permettre votre identification par le prestataire et confirmer si la transaction peut avoir lieu ou non (par exemple, si vous avez décidé d'un montant maximum limité inférieur au prix du service, la transaction n'aura pas lieu).

Pour ces catégories d'informations, nous agissons en tant que responsable du traitement et transférons vos données personnelles sur la base de notre intérêt légitime à offrir des services de « Direct Carrier Billing » pour les services tiers à nos partenaires et à fournir un moyen de paiement plus sûr à nos clients.

Lorsque la transaction est confirmée, le service sera mentionné dans un relevé joint à votre facture de télécommunications et le montant sera collecté par nous et transféré au prestataire de services tiers. Dans cette situation, le prestataire de services est le responsable du traitement pour ce qui est des

données relatives à l'achat du service tiers et nous agissons pour le compte du prestataire de services en tant que sous-traitant.

6.3.2.4. Services de vérification fournis à des tiers

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous?

Proximus en tant que sous-traitant :

- **Données collectées (ou obtenues)** : Informations d'identification et de contact (collectées par les Fournisseurs de Services Numériques et partagées avec Proximus via Telesign).

Proximus en tant que responsable du traitement :

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, informations sur les abonnements.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement?

Proximus et les Fournisseurs de Services Numériques ont tous deux des intérêts légitimes (article 6(1)(f) RGPD) qui justifient cette activité de traitement. Proximus a pour objectif de générer des revenus et d'aider les Fournisseurs de Services Numériques à lutter contre la fraude par le biais des services de télécommunication. De leur côté, les Fournisseurs de Services Numériques cherchent à prévenir la fraude sur leurs plateformes et à rationaliser le processus d'identification des personnes souhaitant s'y enregistrer.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité?

Les résultats de la comparaison (« match ») et les niveaux de risque sont supprimés au bout de 90 jours.

Avec qui partageons-nous ces données?

Les résultats de la comparaison (« match ») sont partagés avec notre filiale, Telesign, qui agit en tant que sous-traitant pour les Fournisseurs de Services Numériques. Aucune autre donnée n'est partagée par Proximus.

Comment puis-je m'y opposer?

Si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données personnelles à cette fin. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous pouvons traiter vos données personnelles pour la fourniture de services de vérification à des tiers (« Fournisseurs de Services Numériques »), y compris des filiales du Groupe Proximus, afin de leur permettre, dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la fraude, de vérifier si les données qu'ils possèdent correspondent aux données de notre base de données clients, **mais sans divulguer votre nom ou d'autres données clients à ces tiers**. Cela leur permet d'évaluer la validité des données qu'un client unique fournit au cours du processus d'enregistrement et les aide ainsi à détecter la création de faux comptes.

Remarque importante : il est important de souligner que, dans le cadre de ce processus, nous ne communiquons jamais votre nom aux Fournisseurs de Services Numériques - seuls les résultats de la comparaison (« match ») et le niveau de risque sont communiqués à Telesign.

6.3.2.5. Gestion des litiges

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

Les catégories de données personnelles que nous utilisons à des fins de gestion des litiges dépendent de la nature du litige. En général, nous traitons les données nécessaires pour vous identifier de manière unique (informations d'identification et de contact). En fonction de la nature du litige, d'autres données personnelles peuvent également être traitées (par exemple, en cas de litige concernant la facturation, les informations relatives à la facturation et aux paiements seront traitées).

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD), en cas de litige vous concernant en tant que client, ou notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à résoudre les litiges, en cas de litige lorsque vous n'êtes pas client de Proximus.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données personnelles seront conservées pendant dix ans après la fin du litige à des fins de preuve (par exemple, si votre nom apparaît dans un document qui sert de preuve dans un litige entre vous et nous, ces données personnelles seront conservées pendant dix ans car le document de preuve sera conservé aussi longtemps).

Afin de gérer d'éventuels litiges futurs liés à la protection des données, une preuve de votre consentement (par exemple, un consentement collecté à des fins de publicité ciblée) sera conservée pendant la durée du consentement plus 5 ans, qui est le délai de prescription pour toute action devant l'Autorité belge de protection des données.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les personnes avec lesquelles vos données personnelles sont partagées dans le cadre de la gestion des litiges dépendent également de la nature du litige. Vos données personnelles peuvent par exemple être partagées avec un cabinet d'avocats dans le cas où le litige est porté devant les tribunaux.

Dans le cadre d'un litige, nous traitons certaines de vos données personnelles. Tout d'abord, nous traiterons les données personnelles liées à votre compte client, afin de vous identifier de manière unique et de vous contacter dans le cadre du litige. En fonction de la nature du litige, nous pouvons également traiter d'autres données personnelles (par exemple, des informations de facturation, des informations de paiement, des informations sur vos produits et services) et partager vos données personnelles avec d'autres parties prenantes (par exemple, cabinet d'avocats, agence de recouvrement de créances...).

Pour plus d'informations sur vos droits en tant que personne concernée, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

6.3.2.6. Études de marché

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations sur l'abonnement à des produits et services informatiques et de télécommunications, informations spécifiques à des enquêtes.
- **Données obtenues** : Informations d'identification et de contact.
- **Données observées ou générées** : Informations sur l'utilisation des produits et des services, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur la facturation, informations sur le matériel.
- **Données dérivées** : Informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Pour l'envoi d'invitations à participer à des études de marché : notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à réaliser des études de marché.

Le traitement des données dans le cadre de la participation à des études de marché est fondé sur votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD).

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les informations d'identification et de contact utilisées pour l'envoi d'invitations sont conservées pendant un maximum de 5 ans après la fin de votre contrat avec Proximus.

Les données personnelles traitées dans le cadre d'études de marché et d'enquêtes sont conservées au maximum 3 ans après la date de l'enquête.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous partageons et recevons des données personnelles dans le cadre d'études de marché avec ou de la part de différents partenaires d'étude.

Certains de nos partenaires réalisent pour notre compte des études de marché ciblant les personnes figurant dans notre base de données clients et utilisateurs. Ces études de marché sont envoyées par le biais de différents canaux de communication (SMS, e-mail et pop-ups sur le site web et dans les applications Proximus) ou sont réalisées par le biais d'entretiens (entretiens en face à face, entretiens par des moyens numériques ou entretiens téléphoniques).

D'autres de nos partenaires sont uniquement impliqués dans le recrutement de participants qui correspondent au profil cible pour des études de marché spécifiques.

Nos partenaires peuvent également nous fournir les résultats d'études de marché ciblant des personnes concernées au sein de leur propre base de données.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'invitations à participer à des études de marché, vous pouvez vous y opposer par le biais des préférences relatives à la vie privée dans votre compte « MyProximus » via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le

coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée) ou soumettre une demande par le biais du [formulaire en ligne](#) ou via privacy@proximus.com.

Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Si vous souhaitez retirer votre consentement, vous pouvez contacter privacy@proximus.com.

Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous réalisons des études de marché dans le but de tester et d'améliorer les (nouveaux) produits et services, ce qui consiste à réaliser des études de marché sur les concepts suivants :

- **Tests sur l'image de marque et la communication** : avant de lancer une grande campagne de communication, nous effectuons un pré-test de la campagne pour nous assurer que le message est bien compris et clair, et que la campagne aura un impact. Une fois la campagne médiatique lancée, nous testons auprès d'un échantillon représentatif du groupe cible si la campagne de communication a eu un impact (vue, connaissance de la marque, appréciation, prise en compte du message...).
- **Tests sur les concepts** : avant de lancer un nouveau service ou produit, celui-ci est testé auprès des consommateurs pour s'assurer qu'il est pertinent pour eux et qu'il existe un potentiel de marché pour nous.
- **Comprendre les besoins et les comportements des clients** : pour mieux comprendre les consommateurs et les nouvelles tendances, nous réalisons des études de marché afin de connaître leurs besoins et leurs comportements.
- **Pénétration des produits et services sur le marché et comparaison avec la concurrence** : mesurer la pénétration des produits et services et définir leur clientèle afin d'avoir une bonne vue d'ensemble de notre position par rapport à nos concurrents.
- **Satisfaction et fidélité** : enquêtes pour mesurer le niveau de satisfaction de nos clients ou des clients de nos concurrents à l'égard de différents produits ou services.

Nous coopérons aussi parfois avec des partenaires d'étude :

- Certains de nos partenaires réalisent pour notre compte des études de marché ciblant les personnes concernées figurant dans notre base de données clients et utilisateurs. Ces études de marché sont envoyées par le biais de différents canaux de communication (SMS, e-mail et pop-ups sur le site web et dans les applications Proximus) ou sont réalisées par le biais d'entretiens (entretiens en face à face, entretiens par des moyens numériques ou entretiens téléphoniques) ;
- D'autres de nos partenaires sont uniquement impliqués dans le recrutement de participants qui correspondent au profil cible pour des études de marché spécifiques ; et
- Nos partenaires peuvent également nous fournir les résultats d'études de marché ciblant des personnes concernées au sein de leur propre base de données.

6.3.2.7. Assurance qualité, amélioration et développement de (nouveaux) produits et services

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, interactions avec le client, informations spécifiques à des enquêtes.
- **Données observées ou générées**: Identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur l'utilisation des produits et des services, informations sur le matériel, données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques.
- **Données dérivées** : Informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Le traitement des données personnelles à des fins d'assurance qualité est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD).

Le traitement des données personnelles pour l'amélioration et le développement de (nouveaux) produits et services est fondé sur notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à fournir des produits et services innovants et de haute qualité qui répondent aux besoins évolutifs de nos clients.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données personnelles agrégées sont traitées pour une durée maximale de 3 ans. Toutefois, des périodes de conservation plus courtes sont prévues pour les données personnelles qui ne sont pas agrégées, ainsi que pour les données personnelles utilisées à des fins de diagnostic.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec les fournisseurs de services de réseau et de télécommunications et les fournisseurs de matériel que nous fournissons à nos clients pour que ceux-ci puissent utiliser nos produits et services.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour l'activité de traitement qui est basée sur notre intérêt légitime. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous nous engageons à garantir la haute qualité et l'innovation de nos produits et services. Pour ce faire, nous contrôlons et évaluons en permanence leurs performances, en investissant dans des améliorations et dans le développement de nouvelles offres. Cela implique la collecte et l'analyse de données sur l'utilisation et les avis des clients afin de garantir la qualité de nos produits et services, de les améliorer et d'accroître la satisfaction des clients.

Un aspect important pour atteindre cet objectif est le suivi des performances des différents composants matériels et logiciels utilisés dans la fourniture de nos produits et services. Nous utilisons des outils de diagnostic et d'analyse avancés pour suivre la fonctionnalité et l'efficacité de ces composants, ce qui implique la collecte de données sur divers paramètres de performance. En analysant ces données, nous pouvons identifier tout décalage par rapport aux niveaux de performance

attendus, identifier les problèmes et les résoudre, ainsi que repérer et anticiper les problèmes potentiels avant qu'ils n'aient un impact sur nos clients. Par exemple, si nous constatons, sur la base des plaintes des clients et des interventions des techniciens, qu'il y a des problèmes récurrents dans la configuration Wi-Fi chez plusieurs clients en raison de composants matériels ou logiciels spécifiques, nous pouvons analyser ces problèmes de manière globale. Cela nous permet de prendre des mesures proactives pour améliorer les performances du Wi-Fi ou empêcher ces problèmes de se produire chez d'autres clients. En maintenant une surveillance et une analyse rigoureuses des performances matérielles et logicielles, nous pouvons garantir que nos produits et services répondent à des normes élevées de qualité et de fiabilité.

Recueillir les avis des clients est un autre élément essentiel de notre engagement à garantir la haute qualité de nos produits et services, ainsi que leur amélioration et leur innovation permanentes. Nous recherchons activement l'avis de nos clients. Ce retour d'information nous aide à comprendre les besoins et les préférences des clients, à identifier les domaines à améliorer et à évaluer la satisfaction globale à l'égard de nos produits et services. En intégrant les idées des clients dans notre processus de développement, nous pouvons adapter nos offres pour mieux répondre à leurs attentes et résoudre rapidement tout problème. En outre, les commentaires des clients guident nos décisions en matière de développement de nouveaux produits et services, ce qui nous permet de rester attentifs aux demandes du marché et de continuer à apporter de la valeur à nos clients. Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont les avis des clients sont recueillis dans la section « 6.3.2.6. Études de marché ».

En intégrant la surveillance des performances matérielles et logicielles à la collecte active des avis des clients, nous améliorons non seulement la qualité et la fiabilité de nos produits et services, mais aussi de manière significative l'expérience globale des clients. En outre, nous évaluons en permanence nos processus sur la base du retour d'information des clients et de l'analyse de leur parcours, afin de nous assurer qu'ils sont transparents et qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Ces efforts nous permettent de rester à l'écoute des besoins de nos clients, de traiter de manière proactive les problèmes potentiels et d'innover en permanence pour répondre à leurs attentes, voire les dépasser.

6.3.3. Respecter les dispositions légales

- 6.3.3.1. [Obligation légale de stocker et de partager les données relatives au trafic et les autres données de localisation autres que les données relatives au trafic \(art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge relative aux communications électroniques\)](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues aux art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

La loi belge relative aux communications électroniques prévoit différentes périodes de conservation, en fonction des types de données stockées :

- **Les identifiants de la source et de la destination de la communication, la date et l'heure exactes du début et de la fin de la communication, la localisation de l'équipement terminal des parties communicantes au début et à la fin de la communication et d'autres données de localisation** : 4 mois à compter de la date de la communication et - en cas de fraude spécifiquement identifiée ou d'utilisation malveillante spécifiquement identifiée du réseau - aussi longtemps que nécessaire pour analyser et atténuer cette fraude ou cette utilisation malveillante.
- **Numéro de téléphone de la source de la communication entrante, adresse IP, horodatage et porte utilisée pour l'envoi de la communication entrante et date et heure exactes du début et de la fin de la communication** : 12 mois à compter de la date de la communication et - en cas d'utilisation malveillante spécifique du réseau - pendant la période nécessaire au traitement de cette utilisation malveillante du réseau.

Avec qui partageons-nous ces données ?

- En interne, vos données de trafic et autres données de localisation ne peuvent être traitées que par les collaborateurs de Proximus chargés de gérer le trafic des télécommunications, de lutter contre la fraude ou l'utilisation malveillante du réseau, de respecter les obligations légales ou par les membres de la Cellule de coordination (chaque service n'a accès qu'au strict nécessaire).
- Les autorités officielles suivantes peuvent être informées de (certaines parties de) vos données relatives au trafic et autres données de localisation dans le cadre de leurs compétences respectives : (1) l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ("IBPT"), (2) le Service de médiation des télécommunications, (3) l'Autorité belge de la concurrence, (4) les autorités judiciaires ou le Conseil d'État.
- Vos données de localisation peuvent être partagées avec les centres de gestion des services d'urgence offrant une aide sur place en cas de communication d'urgence.
- Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données relatives au trafic et à d'autres données de localisation, dans des circonstances spécifiques prescrites par la loi : (1) les agences de renseignement et les services de sécurité, (2) les autorités compétentes pour la prévention des menaces graves pour la sécurité publique, (3) les autorités chargées de la sauvegarde des intérêts vitaux, (4) les autorités compétentes pour enquêter sur les atteintes à la sécurité, (5) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, l'enquête, la détection ou la poursuite d'une infraction commise en ligne ou par l'intermédiaire d'un réseau ou d'un service de communications électroniques, (6) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction grave, (7) les autorités administratives chargées de sauvegarder un intérêt économique ou financier important de l'UE ou de la Belgique, (8) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction pénale, (9) l'IBPT, (10) les autorités légalement autorisées à réutiliser les données à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques.

Pour se conformer à son obligation légale de prendre des mesures appropriées, proportionnées, préventives et curatives pour détecter la fraude et l'utilisation malveillante de son réseau et de ses services et pour permettre aux centres de services d'urgence offrant une aide sur place de traiter une communication d'urgence entrante, Proximus stocke des données relatives au trafic et d'autres données de localisation. Proximus a l'obligation légale de stocker des données relatives au trafic et d'autres données de localisation afin de :

- détecter la fraude ou l'utilisation malveillante du réseau ou du service et identifier à la fois la source et l'identité de l'auteur ; et
- permettre aux centres de gestion des services d'urgence d'offrir une aide sur place pour traiter une communication d'urgence entrante.

La loi belge relative aux communications électroniques impose à Proximus non seulement (dans la plupart des cas) de déterminer quelles données personnelles elle doit conserver et pendant combien de temps, mais aussi qui, au sein de l'entreprise, peut traiter les données et à quelles autres autorités officielles les données pourraient être transmises, sur demande et dans des circonstances spécifiques.

6.3.3.2. Traitement des données basé sur l'art. 125 de la loi belge relative aux communications électroniques)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées :** Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, identifiants techniques, données de localisation du réseau, informations sur l'utilisation des produits et des services.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Lorsque Proximus traite vos données personnelles pour vous offrir un service visant à prévenir la réception de communications électroniques non sollicitées, quand ce traitement n'est pas justifié par l'obligation légale ou l'intérêt légitime de Proximus à prévenir la fraude : votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD).

Traitement de vos données personnelles dans le cadre d'une demande de l'IBPT à la demande de l'officier de police judiciaire de l'Unité des personnes disparues de la police fédérale : protection d'un intérêt vital (article 6(1)(d) RGPD).

Dans le cadre du traitement des données personnelles pour permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence : notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD).

Traitement de données personnelles pour la prévention des fraudes commises au moyen de messages utilisant des numéros de téléphone, tels que les messages SMS ou MMS, comme autorisé par l'article 125, §1, 7° de la loi belge relative aux communications électroniques : notre intérêt légitime (article 6(1)(f) RGPD).

Traitement des données personnelles dans le cadre de l'obligation de collaboration envers les autorités : notre intérêt légitime (article 6(1)(f) RGPD).

Pour quelles finalités vos données personnelles seront-elles traitées ?

- Pour permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence ;

- Lorsque l'IBPT traite ces données dans le cadre de sa mission générale de surveillance et de contrôle ou sur ordre du juge d'instruction, du procureur du Roi ou à la demande du chef de service des services de renseignement et de sécurité de l'État, de l'officier de police judiciaire du service des personnes disparues de la police fédérale ;
- Lorsque le Service de médiation des télécommunications traite ces données dans le cadre de ses missions d'enquête juridique ;
- Lorsque des fonctionnaires autorisés par le ministre de l'économie dans le cadre de leurs compétences légales en matière d'enquête traitent ces données ;
- Offrir aux utilisateurs finaux des services consistant à empêcher la réception de communications électroniques non sollicitées ; et
- Lorsque les opérateurs traitent ces données dans le seul but de lutter contre les fraudes commises par le biais de messages utilisant des numéros de téléphone. Il s'agit notamment de la plate-forme anti-smishing mise en place par Proximus dans le cadre de son programme de cybersécurité (voir notre [déclaration de protection des données concernant la lutte contre la fraude sur le réseau](#) pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons les données personnelles dans le cadre de nos actions de lutte contre les messages frauduleux par SMS/MMS).

Avec qui partageons-nous ces données ?

- En interne, vos données ne peuvent être traitées que par les collaborateurs de Proximus chargés de la gestion du trafic des télécommunications, de la lutte contre la fraude ou l'utilisation malveillante du réseau, du respect des obligations légales ou par les membres de la Cellule de coordination (chaque service n'a accès qu'au strict nécessaire).
- Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données personnelles dans le cadre des télécommunications électroniques, dans des circonstances spécifiques prévues par la loi : (1) l'IBPT, (2) le Service de médiation des télécommunications ou (3) les fonctionnaires autorisés par le ministre de l'Economie, (4) l'Autorité belge de la concurrence et (5) les autorités judiciaires du Conseil d'Etat. Dans le cadre de leurs compétences, ils peuvent être informés des données pertinentes relatives au trafic et à la facturation en vue de régler les litiges, y compris les litiges relatifs à l'interconnexion et à la facturation.

L'article 124 de la loi belge relative aux communications électroniques prévoit le principe du secret des télécommunications. Cela signifie qu'en principe, personne ne peut prendre connaissance des informations relatives à la communication électronique (son contenu, l'identité des personnes concernées ou les informations relatives à la communication) sans le consentement de toutes les personnes, directement ou indirectement, concernées par la communication.

Dans certaines circonstances cependant, le principe du secret des télécommunications peut être écarté, à savoir :

- dans les circonstances spécifiques décrites aux articles 122 et 123 de la loi belge relative aux communications électroniques (des informations plus détaillées sont disponibles dans la section « 6.3.3.1. Obligation légale de stocker et de partager les données relatives au trafic et les autres données de localisation autres que les données relatives au trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, para. 2 de la loi belge relative aux communications électroniques) ») ;
- lorsqu'elles sont autorisées ou imposées par la loi ;

- pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des réseaux et services de communications électroniques, et en particulier pour détecter et analyser une attaque potentielle ou réelle contre cette sécurité, y compris pour identifier l'origine de cette attaque (des informations plus détaillées figurent à la section « 6.3.6.2. Sécurité des réseaux et de l'information ») ;
- lorsqu'il s'agit d'actions visant à contrôler et vérifier le bon fonctionnement du réseau et à assurer la performance optimale du service de communications électroniques (des informations plus détaillées figurent dans la section « 6.3.6.3. Gestion du réseau ») ;
- pour permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence ;
- lorsqu'il s'agit d'actions visant à lutter contre la fraude commise au moyen de messages utilisant des numéros de téléphone (par exemple smishing et spoofing) (voir notre [déclaration de protection des données concernant la lutte contre la fraude sur le réseau](#) pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons les données personnelles dans le cadre de nos actions de lutte contre les messages frauduleux par SMS/MMS) ; et
- lorsqu'il s'agit d'actions entreprises par certaines autorités officielles, telles que déterminées par la loi.

6.3.3.3. [Obligation légale de stocker et de partager les données personnelles traitées ou générées dans le cadre de l'offre de réseaux ou de services aux utilisateurs finaux \(art. 126 et art. 127/1, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques\)](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, numéro de registre national ou identifiant externe officiel autre que le numéro de registre national.
- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'art. 126 et art. 127/1, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

- En principe, nous conserverons vos données personnelles pour cette finalité aussi longtemps que le service de communications électroniques est utilisé + 12 mois après la fin du service.
- Certaines données personnelles liées à une session spécifique (par exemple, l'adresse IP à la source de la connexion et les identifiants de l'équipement terminal de l'utilisateur final tels que IMEI, PEI et MAC) ne seront stockées que pendant la session + 12 mois après la fin de la session.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données personnelles, dans des circonstances spécifiques prescrites par la loi : (1) les agences de renseignement et les

services de sécurité, (2) les autorités compétentes pour la prévention des menaces graves pour la sécurité publique, (3) les autorités chargées de la sauvegarde des intérêts vitaux, (4) les autorités compétentes pour enquêter sur les atteintes à la sécurité, (5) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction commise en ligne ou par l'intermédiaire d'un réseau ou d'un service de communications électroniques, (6) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction grave, (7) les autorités administratives chargées de sauvegarder un intérêt économique ou financier important de l'UE ou de la Belgique ou (8) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction pénale.

Proximus a l'obligation légale de conserver certaines données, définies par la loi, lorsque ces données sont traitées ou générées dans le cadre de la fourniture de réseaux ou de services de communication électronique. Ces données comprennent les données identifiant l'utilisateur final du réseau ou du service (p.ex., nom et prénom, numéro de registre national,...), les données identifiant la date, l'heure et le lieu de l'activation du service (p.ex., date et heure de l'activation du service, adresse physique du point de vente où le service a été activé,...) ainsi que les données identifiant l'abonnement et l'équipement terminal (p.ex., IMSI, IMEI, MAC,...).

Proximus conserve ces données pendant la période prescrite par la loi et pendant cette période de conservation, il est possible pour certaines autorités officielles de demander l'accès à (une partie de) ces données, dans les conditions prescrites par la loi.

- 6.3.3.4. [Obligation légale de conserver et de partager des données personnelles dans le but de sauvegarder la sécurité nationale, de lutter contre les formes graves de criminalité, de prévenir les menaces graves pour la sécurité publique et de protéger les intérêts vitaux d'une personne physique dans certaines zones géographiques déterminées par la loi \(art. 126/1 à art. 126/3 et art. 127/1, §4 de la loi belge relative aux communications électroniques\)](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, numéro de registre national ou identifiant officiel autre que le numéro de registre national.
- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques.

Il est important de noter que les catégories de données personnelles décrites ci-dessus **ne seront stockées que pour certaines zones géographiques déterminées par la loi** :

- Les districts judiciaires qui répondent aux critères établis concernant le nombre d'infractions commises ;
- Les districts de police qui répondent aux critères établis concernant le nombre d'infractions commises et qui font partie d'un district judiciaire qui, à son tour, ne répond pas aux critères établis concernant le nombre d'infractions commises ;

- Zones avec un niveau de menace "3" ;
- Zones particulièrement exposées à des menaces pour la sécurité nationale ou pour la commission d'infractions graves (par exemple, ports, gares, aéroports, prisons, sites nucléaires...);
- Les zones où il existe une menace potentielle grave pour les intérêts vitaux du pays ou les besoins essentiels de la population (par exemple, les autoroutes, les hôtels de ville, le palais royal, les hôpitaux, la Banque nationale de Belgique...); et
- Les zones où il existe une menace potentiellement grave pour les intérêts des institutions internationales établies sur le territoire national (par exemple, les ambassades, les bâtiments de l'UE et de l'EEE, les bâtiments de l'OTAN et de l'ONU...).

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues aux art. 126/1 à art. 126/3 et art. 127/1, §4 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

- La plupart du temps, nous conserverons vos données personnelles à cette fin pendant une période de 12 mois à compter de la date de la communication.
- Les données relatives à la date et à l'heure de connexion de l'équipement terminal au réseau du fait de la mise en service de cet équipement et les données relatives à la date et à l'heure de déconnexion de l'équipement terminal au réseau du fait de l'arrêt de cet équipement seront conservées pendant une période de 6 mois après avoir été générées.
- Dans des cas spécifiques déterminés par la loi, une période de conservation différente s'applique (de 6 mois à partir de la date de la communication à 9 mois à partir de la date de la communication).

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données personnelles, dans des circonstances spécifiques prescrites par la loi : (1) les agences de renseignement et les services de sécurité, (2) les autorités compétentes pour la prévention des menaces graves pour la sécurité publique, (3) les autorités chargées de la sauvegarde des intérêts vitaux ou (4) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'un crime grave.

Certaines données - collectées, traitées ou générées dans le cadre des réseaux et services de télécommunications fournis par Proximus - peuvent revêtir une grande importance pour la sauvegarde de la sécurité nationale, la lutte contre les formes graves de criminalité, la prévention des menaces graves pour la sécurité publique et la protection des intérêts vitaux des personnes physiques.

C'est pourquoi Proximus est légalement tenue de conserver certaines données personnelles permettant d'identifier les utilisateurs finaux, leur équipement terminal et l'utilisation du réseau ou du service par ces utilisateurs finaux, et de mettre ces données à la disposition de certaines autorités officielles aux fins susmentionnées.

L'obligation légale de stockage est toutefois soumise à des critères déterminant certaines zones géographiques.

- 6.3.3.5. [Obligation légale de stocker et de partager des données personnelles à des fins d'identification directe ou indirecte des abonnés d'un service de paiement de communications électroniques \(art. 127 et art. 127/1, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques\)](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, numéro de registre national ou identifiant officiel autre que le numéro de registre national, caractéristiques personnelles.
- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques, informations financières et informations sur la facturation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'art. 127 et art. 127/1, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conserverons vos données personnelles à partir de la date d'activation du service jusqu'à 12 mois après la fin du service.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données personnelles, dans des circonstances spécifiques prescrites par la loi : (1) les agences de renseignement et les services de sécurité, (2) les autorités compétentes pour la prévention des menaces graves pour la sécurité publique, (3) les autorités chargées de la sauvegarde des intérêts vitaux, (4) les autorités compétentes pour enquêter sur les atteintes à la sécurité, (5) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction commise en ligne ou par l'intermédiaire d'un réseau ou d'un service de communications électroniques, (6) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction grave, (7) les autorités administratives chargées de sauvegarder un intérêt économique ou financier important de l'UE ou de la Belgique ou (8) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, la recherche, la détection ou la poursuite d'une infraction pénale.

Proximus a l'obligation légale de conserver certaines données personnelles permettant d'identifier les abonnés d'un service de paiement de communications électroniques, afin que les autorités officielles qui sont en droit de demander l'accès à certaines données puissent identifier l'abonné.

Proximus est légalement tenue de conserver ces données pendant toute la durée de l'activation du service et pendant 12 mois après la cessation du service.

6.3.3.6. Partage de la localisation avec les centres d'urgence belges grâce à la localisation mobile avancée (AML)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données observées ou générées** : Données de localisation du réseau.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'art. 107 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous traitons et communiquons ces données aux services d'urgence aussi longtemps que vous avez un abonnement chez Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données de localisation sont partagées avec les centres d'urgence belges (service d'urgence médicale, pompiers, commissariat de police,...).

Proximus est tenu par la loi de divulguer vos données d'identification et de contact ainsi que vos données de localisation aux services d'urgence lorsque vous passez un appel d'urgence. Lors d'un appel d'urgence, chaque téléphone supportant la localisation mobile avancée (AML) peut transmettre sa position la plus précise possible aux centres d'urgence. Les informations de localisation ne sont envoyées aux centres d'urgence que lorsque vous appelez le 112 ou le 101 (ou l'ancien numéro 100, qui n'est plus en service). La transmission des données de localisation est conforme à la législation belge et n'est utilisée que pour localiser efficacement un incident.

En plus de ces données de localisation, nous leur fournissons également les informations suivantes : votre numéro de téléphone, votre nom, votre prénom (et, le cas échéant, l'initiale ou les initiales de votre prénom), ou le nom de l'entreprise, de l'organisme ou de la société, une indication précisant si votre numéro est utilisé pour un service fixe ou mobile (l'utilisation itinérante est également indiquée si nous disposons de cette information) et vos coordonnées géographiques. Pour les services électroniques fixes, il s'agit du nom de la rue, du numéro de maison, du numéro de boîte, du code postal et de la commune où le service est installé. Pour les services mobiles, il s'agit du nom de la rue, du numéro de maison, du numéro de boîte, du code postal et de la commune où vous êtes établi(e).

6.3.3.7. Accès des services d'urgence à la base de données centrale des numéros

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données observées ou générées** : Informations sur l'abonnement à des produits et services.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'article 106/2 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données personnelles seront traitées par la base de données centrale des numéros tant que vous êtes un abonné de Proximus. Au terme de votre abonnement, la base de données centrale des numéros effacera définitivement vos données personnelles.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données seront partagées avec les services d'urgence décrits à l'article 107, §1, a. de la loi belge relative aux communications électroniques, à savoir les services d'urgence médicale, les services d'incendie, les services de police et la protection civile, par l'intermédiaire de la base de données centrale des numéros.

Pour se conformer à ses obligations légales, Proximus doit donner accès aux centres d'urgence à la base de données centrale des numéros, une base de données établie en collaboration avec d'autres opérateurs belges fournissant des services de téléphonie publique. La base de données centrale des numéros centralise les données des abonnés de tous les opérateurs. Les types de données d'abonnés enregistrées dans la base de données centrale des numéros sont définis par la loi et comprennent i) le numéro de téléphone, ii) le prénom, le nom et les initiales, le cas échéant, iii) la rue, le numéro de maison, le numéro de boîte, le code postal et la ville d'installation du produit (dans le cas d'un produit fixe) ou le lieu de résidence de l'abonné (dans le cas d'un produit mobile), iv) le type de produit téléphonique (c'est-à-dire le numéro de téléphone mobile ou le numéro de ligne fixe) et v) le nom de l'opérateur (article 106/2, §3 de la loi belge relative aux communications électroniques).

Les centres de gestion des services d'urgence offrant une aide sur le terrain en cas de communication d'urgence sont connectés à la base de données centrale des numéros. En cas d'appel d'urgence, les centres de gestion ont immédiatement accès aux données de l'abonné appartenant à l'appelant. Sur la base de ces informations, le centre de gestion peut rapidement identifier et localiser l'appelant. Pour plus d'informations sur le partage des données de localisation avec les centres d'urgence belges, veuillez consulter la section « 6.3.3.6. Partage de la localisation avec les centres d'urgence belges grâce à la localisation mobile avancée (AML) ».

[6.3.4. Gestion de l'annuaire téléphonique](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, informations sur la profession.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) pour figurer dans les annuaires téléphoniques publics et les services de renseignements téléphoniques.

Si vous consentez à cette publication, Proximus pourrait devoir partager vos données personnelles, dans la mesure où cela est nécessaire pour respecter une obligation légale (art.

6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues à l'art. 45 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous mettons vos données à la disposition des acteurs qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou qui offrent un service de renseignements via la Base de données centrale des numéros, tant que vous n'avez pas modifié vos préférences à cet égard ou retiré votre consentement au référencement de votre activité professionnelle.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Toute entreprise qui serait amenée à établir et distribuer un annuaire téléphonique ou à offrir un service de renseignements téléphoniques. Ce partage s'effectue par l'intermédiaire de la Base de données centrale des numéros en Belgique (CNDB).

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez toujours retirer votre consentement, à tout moment, soit par e-mail via annuaire@proximus.com. Vous pouvez également retirer votre consentement en utilisant le [formulaire en ligne](#) ou en ajustant vos paramètres de confidentialité sur le site web de MyProximus ou MyProximus dans l'application Proximus+.

Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Par défaut, vos coordonnées ne sont pas reprises dans les services de renseignements ou l'annuaire téléphonique. Si vous souhaitez que vos coordonnées soient publiées gratuitement dans les services de renseignements ou l'annuaire téléphonique, nous vous invitons à modifier vos préférences dans MyProximus. Vous pouvez également, si vous êtes une personne physique, consentir à ce que votre activité professionnelle soit reprise dans l'annuaire téléphonique ou les services de renseignements dans MyProximus.

Si vous avez exprimé le souhait que vos coordonnées soient publiées dans les services de renseignements ou dans l'annuaire téléphonique, nous sommes tenus par la loi de les mettre à la disposition des acteurs qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou qui offrent un service de renseignements par l'intermédiaire de la Base de données centrale des numéros.

Dans ce cas, nous leur fournissons les informations suivantes : votre numéro de téléphone, votre nom, votre prénom (et, le cas échéant, l'initiale ou les initiales de votre prénom) ou le nom de l'entreprise, de l'organisme ou du cabinet et votre adresse. Pour les services de communications électroniques fixes, il s'agit du nom de la rue, du numéro de rue, du numéro de boîte, du code postal et de la commune où le service est installé. Pour les services mobiles, il s'agit du nom de la rue, du numéro de la maison, du numéro de la boîte, du code postal et de la commune où vous êtes établi(e). Si vous êtes une personne physique, et à condition d'avoir obtenu votre consentement, nous pouvons également leur communiquer votre activité professionnelle afin qu'elle figure dans l'annuaire téléphonique ou dans les services de renseignements. Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification de vos données via MyProximus.

Certains annuaires sont susceptibles d'offrir des fonctions de recherche inversée (autres que des recherches basées sur le nom ou la localité) : recherches par numéro de téléphone, par mot-clé, par activité professionnelle, etc. Veuillez vous adresser aux fournisseurs de services d'annuaires et de renseignements pour plus d'informations à ce sujet.

Nous mettons vos données à la disposition des acteurs qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou qui offrent un service de renseignements via la Base de données centrale des numéros, tant que vous n'avez pas modifié vos préférences à cet égard ou retiré votre consentement au référencement de votre activité professionnelle. Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences ou retirer votre consentement au référencement de votre activité professionnelle dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements sur le site web de MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée).

6.3.5. Vente de rapports anonymes ("location analytics")

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : les données de localisation du réseau utilisées pour les rapports d'analyse ont été agrégées, anonymisées et extrapolées. Aucune donnée personnelle ni aucune donnée sur les individus n'est utilisée dans le cadre des rapports d'analyse.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à anonymiser les données de localisation du réseau comme le prévoit l'article 123 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui autorise le traitement des données de communication électronique (y compris les données de localisation) qui ont été anonymisées.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données de localisation du réseau ayant été anonymisées, elles sont hors du champ d'application du RGPD et l'obligation d'avoir une durée de conservation déterminée ne s'applique pas.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les rapports d'analyse de localisation anonymes, agrégés et extrapolés font partie des solutions analytiques et sont partagés avec les clients de la plateforme Proximus MyAnalytics. Nous ne partageons pas les données de localisation individuelles.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez vous opposer au traitement des données de localisation du réseau pour la création de rapports analytiques anonymes dans l'environnement MyProximus où vous avez la possibilité d'introduire une telle demande. Vous le trouverez sous Mon compte/Alertes et vie privée/Réseau de données mobiles. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Les données de localisation du réseau sont agrégées, anonymisées et extrapolées pour créer un rapport analytique. Aucune donnée personnelle individuelle ou préférence personnelle n'est collectée, partagée ou revendue de quelque manière que ce soit.

Nous sommes actifs sur le marché de l'analyse et offrons des solutions qui consistent en des rapports de localisation anonymes basés sur les données de localisation du réseau des appareils sur le réseau mobile de Proximus. Chaque activité d'un GSM sur le réseau de télécommunication mobile de Proximus génère des données de localisation. Ces données de localisation permettent de déterminer la tour d'antenne via laquelle un GSM est connecté au réseau mobile de Proximus. Lorsqu'un téléphone est éteint ou en mode avion, aucune information de localisation n'est reçue. Contrairement aux données GPS par exemple, il ne s'agit pas de données de localisation précises et il n'est donc jamais possible de déduire où se trouve exactement un téléphone portable dans la zone de couverture. Par exemple, ces données ne permettent pas de déterminer si telle personne s'est rendue dans tel restaurant, tel magasin, telle boulangerie.... Les données de localisation du réseau sont agrégées, anonymisées et extrapolées avant de créer les rapports analytiques. Les données de localisation mobile sont traitées pour créer des rapports anonymes et agrégés afin de rendre compte du nombre de visiteurs, de l'origine des visiteurs et/ou du flux de personnes dans une certaine zone ou pendant une certaine période. Afin de garantir l'anonymat des rapports d'analyse, un seuil de 30 personnes est appliqué. Par conséquent, un rapport d'analyse ne peut être créé que s'il y a au moins 30 personnes dans une zone.

Les autorités locales, les organisateurs d'événements ou les entrepreneurs sont intéressés par ces rapports afin d'obtenir des informations, par exemple, sur le nombre de visiteurs à un endroit donné.

6.3.6. Prévention de la fraude et sécurité du réseau

6.3.6.1. Détection et prévention de la fraude aux télécommunications

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, Informations sur l'abonnement à des produits et services informatiques et de télécommunications, Interactions avec le client.
- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, Identifiants techniques, Informations sur l'utilisation des produits et des services, Informations sur le matériel, Informations sur la facturation, Données personnelles générées dans le cadre de communications électroniques, Données de localisation du réseau, Habitudes de consommation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD) à assurer la sécurité et l'intégrité de notre réseau et de nos services de télécommunications, à protéger notre réputation et nos intérêts financiers, ainsi qu'à protéger nos clients. En ce qui concerne les données personnelles qui sont des données relatives au trafic, leur traitement pour cette finalité est autorisé en vertu des articles 122, §4, alinéa 2, et 125, §1, 7°, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (article 6(1)(b) du RGPD). En ce qui concerne les données personnelles qui sont des données relatives au trafic, leur traitement pour cette finalité est autorisé en vertu des articles 125, §2, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Ce traitement de certaines des données relatives au trafic utilisées pour cette finalité est nécessaire au respect d'une obligation légale de Proximus (art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations de prévention des activités frauduleuses prévues aux articles 121/8 et 122, §4, alinéa 1, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour détecter, enquêter et mettre fin à des cas de fraude aux télécommunications, et pour nous conformer à notre obligation légale de conserver certaines données relatives au trafic, comme expliqué dans la section « 6.3.3.1. Obligation légale de stocker et de partager les données relatives au trafic et les autres données de localisation autres que les données relatives au trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge relative aux communications électroniques) ».

Avec qui partageons-nous ces données ?

Dans le cadre de cette finalité, vos données personnelles seront traitées par nos services internes chargés de la détection et de la prévention des fraudes.

En outre, des prestataires de services tiers qui nous aident à surveiller et à analyser le trafic réseau peuvent également traiter vos données personnelles.

Afin d'enquêter sur des activités suspectes s'étendant sur plusieurs réseaux ou pays, il se peut que nous collaborions et partagions des données personnelles limitées avec un autre opérateur de télécommunications belge ou étranger.

S'il y a un cas confirmé de smishing, nous pourrions partager des détails spécifiques liés aux cas confirmés de smishing (tels que les domaines malveillants détectés) avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB).

Enfin, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec des autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales. Nous vous invitons à consulter la section « 6.3.3. Respecter les dispositions légales » pour plus d'informations.

Comment puis-je m'y opposer ?

Dans le cas où le traitement de vos données personnelles est fondé sur notre intérêt légitime, si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données personnelles à cette fin. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

En tant que fournisseur de communications électroniques, la « **fraude aux télécommunications** » constitue pour nous une préoccupation majeure. Cette notion recouvre les pratiques par lesquelles des fraudeurs abusent de nos produits et services de télécommunications pour tenter d'obtenir illicitement de l'argent ou d'autres avantages de notre part ou de la part de nos clients.

Pour nous défendre et défendre nos clients, nous adoptons une approche multidimensionnelle pour détecter et prévenir la fraude aux télécommunications.

Pour détecter des anomalies ou des activités inhabituelles pouvant indiquer une fraude, nous analysons les informations générées dans le cadre de l'utilisation de nos produits et services de télécommunications. Cela peut se faire en :

- mettant en place des règles pour détecter les types de fraude connus (tels que le « PBX hacking », où les fraudeurs obtiennent un accès non autorisé au système « *Private Branch Exchange* » d'une entreprise, ce qui leur permet de passer des appels longue distance ou internationaux facturés à l'entreprise compromise, ou l'« *International Revenue Share Fraud* », où les fraudeurs gonflent artificiellement le trafic vers les numéros internationaux surtaxés, ce qui entraîne d'importantes pertes financières) ;
- comparant l'utilisation actuelle de nos produits et services aux données historiques afin de détecter les écarts (par exemple, si l'un de nos clients commence soudainement à passer un nombre anormalement élevé d'appels internationaux, cela pourrait être le signe d'une activité frauduleuse) ;
- contrôlant l'activité de cartes SIM, par exemple en détectant les changements fréquents de cartes SIM dans un appareil, ce qui peut indiquer des attaques par « *SIM swapping* » ; ou
- contrôlant des identifiants techniques (tels que l'adresse IP ou l'identifiant de l'appareil) pour détecter les fraudes au niveau de l'appareil ou l'accès non autorisé aux comptes des clients.

Lorsque des activités suspectes sont détectées, nous devons prendre des mesures pour nous protéger et protéger nos clients. Selon le type d'alerte, nous pouvons répondre de manière automatisée en suspendant temporairement le produit ou le service concerné jusqu'à ce que nos services internes chargés de la détection et de la prévention des fraudes vérifient l'alerte. Dans d'autres cas, l'activité suspecte sera d'abord examinée par le service concerné qui définira alors les mesures nécessaires pour y mettre fin.

Il se peut également que nous avertissions nos clients d'activités suspectes sur leur compte afin qu'ils puissent prendre des mesures de protection.

De la même manière, nous définissons également des seuils d'utilisation pour des activités telles que la durée des appels, le nombre de SMS envoyés ou l'utilisation des data, ce qui déclenche une alerte vers le client lorsque le seuil a été dépassé. Cela nous permet de détecter les utilisations suspectes, inhabituelles et les violations de nos [conditions générales](#) et de vous éviter une mauvaise surprise lorsque vous voyez le montant de votre facture.

Nous pouvons également être amenés à signaler des activités frauduleuses aux autorités compétentes et à collaborer avec elles pour enquêter sur de tels cas. Vous pouvez consulter la section « 6.3.3. Respecter les dispositions légales » pour plus d'informations sur la manière dont nous conservons les données personnelles et les partageons avec les autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales.

Veillez consulter notre [Déclaration de protection des données concernant la lutte contre la fraude sur le réseau](#) pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons les données personnelles dans le cadre de nos actions de lutte contre les messages frauduleux par SMS/MMS.

6.3.6.2. Sécurité du réseau et de l'information

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de communications électroniques.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (article 6(1)(b) du RGPD). Le traitement des données personnelles dans le cadre de cette finalité qui va au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du contrat est fondé sur notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD) à gérer les risques liés à la sécurité de nos réseaux et services comme le prévoit l'article 107/2, §1, de la loi belge relative aux communications électroniques. Le traitement des données relatives au trafic pour cette finalité est autorisé en vertu de l'article 122, §4/1, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la sécurité du réseau et de l'information peuvent être conservées pendant une période de 12 mois conformément à l'article 122, §4/1, de la loi belge relative aux communications électroniques, sauf en cas d'attaque potentielle ou réelle du réseau, auquel cas les données personnelles peuvent être conservées aussi longtemps que nécessaire pour gérer l'attaque.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous pouvons partager les données avec les autorités gouvernementales compétentes conformément à l'article 122, §4/1, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Comment puis-je m'y opposer ?

Dans le cas où le traitement de vos données personnelles est fondé sur notre intérêt légitime, si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données personnelles à cette fin. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Proximus s'engage à garantir la disponibilité continue de ses services. Un aspect important de cet engagement est la protection de nos réseaux par le biais d'une série de mesures de sécurité contre toute menace potentielle susceptible d'entraîner des interruptions de service. En outre, ces mesures de sécurité visent également à protéger les données (personnelles) de nos clients qui transitent par nos réseaux, en veillant à ce qu'elles restent à l'abri de toute menace. En vertu des dispositions de l'article 122, §4/1, de la loi belge relative aux communications électroniques, les données relatives au trafic peuvent être traitées dans le but, notamment, d'identifier l'origine d'une attaque sur le réseau.

6.3.6.3. [Gestion du réseau](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Données personnelles générées dans le cadre de communications électroniques, Données de localisation du réseau.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (article 6(1)(b) du RGPD). Ce traitement des données relatives au trafic est autorisé en vertu de l'article 125, §1, 2°, de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de cette finalité seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour la transmission de la communication.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous pouvons partager les données avec des entreprises qui nous assistent dans le cadre de la gestion et de l'approvisionnement du réseau.

Proximus s'engage à assurer la performance optimale de ses réseaux et services de télécommunication. Pour ce faire, nous analysons les informations relatives à l'utilisation des réseaux de télécommunication dans le but de résoudre ou de prévenir les problèmes de réseau.

Par cette analyse, nous pouvons identifier quand une panne survient dans notre réseau mobile, quand notre réseau fixe est surchargé ou menace de l'être, ou quand la qualité de certaines connexions n'est pas optimale. En étudiant et en analysant l'utilisation du réseau, nous pouvons réagir rapidement pour prévenir ces situations et assurer une gestion efficace du réseau.

Vous trouverez plus d'informations sur la gestion du trafic internet fixe et mobile sur notre réseau en cliquant sur [ce lien](#).

6.4. Lorsque vous avez cessé d'être client ou utilisateur

6.4.1. Archivage

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, interactions avec le client, données financières, informations sur la facturation.
- **Données observées ou générées** : Informations sur l'historique des abonnements à des produits et services.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à défendre nos droits en cas d'action en responsabilité contractuelle.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

10 ans après la fin de la relation contractuelle avec Proximus (conformément à l'article 2262bis du Code civil belge).

Il peut arriver qu'un conflit survienne entre nous et, par exemple, l'un de nos (anciens) clients. Bien que nous nous efforcions de résoudre la plupart de ces désaccords avant qu'ils ne s'aggravent, il n'est malheureusement pas toujours possible d'éviter cette situation. C'est pourquoi nous devons conserver des archives de différentes catégories de données personnelles relatives à notre relation contractuelle avec vous afin de pouvoir éventuellement défendre nos droits et nos intérêts en cas d'actions en justice.

6.4.2. Finalités liées à la résiliation du contrat

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, composition de la famille et du ménage, données financières, interactions avec le client.

- **Données observées ou générées** : Identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur le matériel, informations sur la facturation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) RGPD).

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous traiterons les données personnelles énumérées ci-dessus à cette fin jusqu'à ce que tous les montants impayés aient été payés et que l'équipement Proximus loué ait été restitué.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Si vous décidez de changer de fournisseur, nous partagerons vos données personnelles avec le nouvel opérateur de votre choix.

Lorsque vous décidez de mettre fin à votre (vos) contrat(s) avec Proximus, nous traitons vos données personnelles pour la gestion de la procédure de résiliation. Ces données personnelles, collectées lorsque vous êtes devenu client de Proximus et lors de votre utilisation des produits et services de Proximus, comprennent votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse email, votre numéro de client, les produits et services que vous souhaitez résilier, ainsi que tout autre identifiant pertinent lié à vos services et produits.

Vous avez la possibilité d'annuler partiellement ou totalement vos produits et services ou de passer à un autre fournisseur. Si vous choisissez de changer de fournisseur, nous faciliterons le transfert de vos produits et services en utilisant votre identifiant Easy Switch. Cela s'applique aux abonnements à l'internet fixe, à la téléphonie fixe, à la téléphonie mobile et aux cartes prépayées. Nous vous demanderons de fournir les informations nécessaires, telles que les coordonnées de votre nouvel opérateur et tout identifiant pertinent, afin d'assurer une transition en toute fluidité. Vous trouverez plus d'informations sur la procédure de résiliation [sur notre site web](#).

Une fois que vous avez résilié votre/vos abonnement(s), vous recevrez une confirmation avec toutes les informations pertinentes concernant la résiliation et les modalités pratiques. Par exemple, si vous avez loué des appareils chez Proximus (tels que TV box, b-box, internet box, mobile coverage extender, etc.), vous serez informé de la procédure de retour. Si vous avez un contrat pour une offre conjointe (abonnement mobile avec un GSM lié à votre abonnement) et que votre contrat a moins de 24 mois, la valeur résiduelle de votre GSM vous sera facturée.

Après avoir mis fin à tous vos contrats avec Proximus, nous pouvons encore traiter vos données à caractère personnel à d'autres fins. Vous trouverez plus d'informations sur certaines de ces finalités dans les sections "6.3.3. Respecter les dispositions légales", "6.4.1. Archivage", "7.3.1. Campagnes de collecte de consentements auprès d'anciens clients" et "7.3.2. Actions de récupération des anciens clients".

7. Pour quelles finalités de marketing et de vente utilisons-nous vos données personnelles ?

Dans cette section, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités de marketing et de vente pour lesquelles nous traitons les données personnelles. Les finalités sont divisées en différentes catégories. Pour chaque finalité, un tableau récapitulatif contient les informations les plus importantes, telles que les catégories de données personnelles utilisées, la base légale sur laquelle repose le traitement, la durée de conservation des données personnelles et, le cas échéant, les

catégories de tiers avec lesquels les données personnelles sont partagées ou des informations sur la manière d'exercer les droits spécifiques des personnes concernées, dans le cas où ces droits diffèrent des modalités générales d'exercice des droits des personnes concernées expliquées à la section 11 de la présente déclaration de protection des données. Le tableau récapitulatif est suivi d'une description de la finalité.

7.1. Lorsque vous n'êtes pas encore client

7.1.1. Collecte des données de contact

7.1.1.1. Collecte directe de données de contact par le biais d'événements, ...

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) à la collecte de vos données lorsque vous assistez à un événement pour une finalité spécifique (par exemple, pour gérer votre inscription à un certain événement, pour participer à un concours ou à un jeu, pour vous tenir informé(e) sur des produits ou services (spécifiques)...).

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données de contact seront stockées et traitées pour cette finalité pendant 3 ans après que vous ayez donné votre consentement.

Une preuve de votre consentement sera conservée pendant la durée du consentement (3 ans) + 5 ans, qui est le délai de prescription pour toute action devant l'Autorité belge de protection des données.

Avec qui partageons-nous ces données ?

En fonction de la finalité pour laquelle vos données de contact ont été collectées, vos données peuvent être partagées avec des centres d'appels travaillant pour notre compte (dans le cadre de campagnes de télémarketing), des filiales du Groupe Proximus ou d'autres partenaires.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement au traitement de vos données de contact collectées lors d'un événement en adressant votre demande au DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous organisons régulièrement des événements ou y participons afin de présenter et de promouvoir des produits et services nouveaux ou existants.

Si nous organisons un événement pour lequel une inscription préalable est requise, certaines données de contact vous seront demandées au moment de l'inscription. Ces informations seront utilisées pour vous contacter avant et éventuellement après l'événement. Si vous y avez consenti, ces données peuvent également être utilisées pour vous tenir informé(e) de certains produits et services.

Lorsque vous assistez à un événement organisé par nous ou auquel nous sommes présents, vous pouvez également laisser volontairement vos données de contact, par exemple pour être tenu

informé(e) d'un produit ou d'un service qui vous intéresse ou de produits et services similaires, ou parce que vous participez à un concours.

La collecte et le traitement ultérieur de vos données de contact seront fondés sur votre consentement.

En fonction de la finalité pour laquelle vos données de contact sont collectées, la durée de conservation et les parties avec lesquelles vos données sont partagées varient également. Vous serez informé de la durée de conservation spécifique et des partenaires spécifiques avec lesquels vos données personnelles seront partagées préalablement à la collecte de vos données.

Il est toujours possible de retirer votre consentement au traitement de vos données de contact. S'il existe une adresse e-mail spécifique à laquelle votre demande peut être envoyée, vous en serez informé préalablement à la collecte de vos données. Dans tous les autres cas, vous pouvez envoyer votre demande à privacy@proximus.com. Pour plus d'informations sur votre droit d'opposition, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.1.1.2. Acquisition de données de prospection relatives aux clients résidentiels potentiels

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD), acquis via les tiers impliqués dans la collecte de vos données personnelles.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Dans la pratique, ces tiers fournissent des bases de données mensuelles que nous n'utilisons que dans le cadre d'une campagne - nous n'importons pas ces données dans nos propres systèmes en vue d'une réutilisation ultérieure.

Le secteur des télécommunications est compétitif et les clients sont de plus en plus ouverts à l'idée de changer d'opérateur pour obtenir une meilleure offre. C'est pourquoi nous nous efforçons d'élargir régulièrement notre spectre de nouveaux clients potentiels.

En plus de nos actions visant à collecter des données sur les clients potentiels par le biais de nos propres actions et événements, nous acquérons également certaines données à ces fins auprès de tiers. Dans la pratique, nous faisons appel aux services de quelques-uns de ces tiers :

- [TheWave](#) (anciennement connu sous le nom de Gowie)
- [EDM](#) (fait partie de The Data Agency)
- [Fiberklaar](#) and [Unifiber](#) (Proximus joint ventures déployant la fibre et organisant des actions de prospection dans ce domaine)
- [bpost](#)

Dans la pratique, ces tiers fournissent des bases de données mensuelles qui ne sont utilisées que dans le cadre d'une seule campagne - nous n'importons pas ces données dans nos propres systèmes en vue d'une réutilisation ultérieure.

Comment ces données sont-elles collectées ? Ces tiers peuvent disposer de leurs propres sources (qui sont soumises aux mêmes règles strictes en matière de collecte de consentement) ou organiser leurs propres concours et événements, dans le cadre desquels votre consentement peut être recueilli.

Pour plus d'informations sur les activités de marketing réelles basées sur les données acquises, entre autres, auprès de tiers, voir « 7.1.2. Prospection commerciale menée par Proximus ».

7.1.1.3. [Acquisition de données relatives aux clients professionnels potentiels et existants](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact (p.ex., liste des directeurs d'entreprise, des actionnaires, des représentants autorisés et des personnes de contact, leur prénom, leur nom, leur adresse professionnelle, leur numéro de téléphone fixe et mobile, leur adresse e-mail, leur site web), Caractéristiques personnelles, informations relatives à la profession.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Les données personnelles concernant les clients professionnels et les prospects acquises auprès de tiers peuvent être traitées par nous pour différentes finalités (voir ci-dessous). Les bases légales de ce traitement sont détaillées dans les sections correspondantes de la présente déclaration de protection des données, mais peuvent être résumées comme suit:

- Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) pour garantir que nous faisons des affaires en toute sécurité en comprenant mieux les entreprises avec lesquelles nous entrons ou pourrions entrer en affaires ; et pour promouvoir notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, auprès des clients existants.
- Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD), acquis par les tiers impliqués dans la collecte de vos données personnelles ou directement par nous.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les périodes de conservation des données personnelles acquises auprès de tiers dépendent des finalités pour lesquelles nous les traitons (voir ci-dessous). Les périodes de conservation respectives sont détaillées dans les sections correspondantes de la présente déclaration de protection des données.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct, y compris le profilage dans la mesure où il est lié à ce marketing direct. Si vous avez une raison spécifique (demande motivée), vous pouvez vous opposer à notre utilisation de vos données personnelles pour les autres finalités décrites ci-dessous. À moins que nous n'ayons des raisons impérieuses de continuer à les utiliser, nous cesserons de les utiliser. Pour plus d'informations sur les divers moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Pour prospérer dans le secteur des télécommunications et de l'ICT, nous devons veiller à exercer nos activités de manière sûre et efficace. C'est pourquoi nous collectons et traitons des données afin de connaître les entreprises avec lesquelles nous sommes en affaires ou avec lesquelles nous pourrions

entrer en affaires, de nous assurer que ces entreprises sont financièrement saines et de faire connaître nos produits, nos services, nos offres et nos promotions en les contactant directement.

Si vous êtes le directeur, l'actionnaire, le représentant autorisé ou la personne de contact d'un de nos clients professionnels existants ou potentiels, nous pouvons traiter des données personnelles vous concernant, telles que votre nom, votre adresse professionnelle, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, votre titre et votre fonction, votre langue, votre date de naissance, etc.

Si vous représentez une société unipersonnelle ou exercez une profession libérale, nous pouvons traiter des informations sur la société telles que des informations financières, des informations de segmentation, des informations commerciales, des informations sur l'abonnement aux produits et services qui sont qualifiées de données personnelles et entrent dans le champ d'application du RGPD.

Nous obtenons certaines de ces données auprès de tiers, notamment :

- [Graydon/creditsafe](#)
- [Inoopa](#)
- [Smart Profile](#)
- [Trends Business Information](#)
- [Unizo](#)

Nous obtenons de ces tiers et utilisons les données relatives aux clients professionnels existants et potentiels et à leurs représentants à diverses fins :

- Recueillir des informations supplémentaires sur les clients professionnels afin de les faire correspondre aux données existantes dans notre base de données et de veiller à ce que ces données restent exactes et à jour (par exemple, que les coordonnées des entreprises et les informations de contact soient à jour, que les entités juridiques fermées ou fusionnées soient supprimées, etc.)
- Catégoriser les entreprises afin d'obtenir des informations sur leur situation financière (par exemple leur solvabilité, leur liquidité, la limite de crédit suggérée) ou sur leur intérêt potentiel pour les produits IT et Telco.
- Examiner la situation financière des entreprises afin de s'assurer que nous traitons avec des entreprises financièrement solides et qui ne risquent pas de faire faillite, d'avoir des retards de paiement, etc.
- Gérer les crédits et prendre des décisions en connaissance de cause concernant l'octroi d'un crédit et la définition de la limite de crédit à la lumière de la situation financière de l'entreprise.
- Contacter le représentant ou la personne de contact de l'entreprise par courrier électronique ou par téléphone pour promouvoir nos produits, services, offres et promotions susceptibles d'intéresser l'entreprise. La manière dont nous traitons les données personnelles à des fins de marketing direct à l'égard des clients existants est détaillée dans la section « 7.2.2. Promotion de nos produits et services » et à l'égard des clients potentiels dans la section « 7.1.2. Prospection commerciale menée par Proximus » et « 7.1.3 Prospection commerciale menée par des partenaires de vente indirecte ».

Selon les circonstances, le tiers peut collecter les informations directement auprès des personnes concernées par le biais d'enquêtes, d'événements ou d'appels téléphoniques. En outre, ces tiers disposent de leurs propres sources, qui comprennent des sources officielles et/ou publiques (telles que la Banque-Carrefour des entreprises, le Moniteur belge, la Chambre de commerce, l'Office national de sécurité sociale et la Banque nationale de Belgique) ou des sources privées (telles que les partenaires ou les clients du tiers).

7.1.2. Prospection commerciale menée par Proximus

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées ou obtenues :** Informations d'identification et de contact.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) afin d'être tenu informé(e) des offres et promotions de Proximus.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données de contact seront conservées et traitées pour cette finalité pendant 3 ans à compter de la date à laquelle vous avez donné votre consentement.

Une preuve de votre consentement sera conservée pendant la durée du consentement (3 ans) plus 5 ans, ce qui est le délai de prescription pour toute action devant l'Autorité belge de protection des données.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les centres d'appels gérés par Proximus et les entreprises impliquées dans l'impression et la distribution de dépliants promotionnels, agissant en tant que sous-traitants (dans le cadre de ces campagnes).

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous avez changé d'avis après avoir donné votre consentement ? Utilisez le lien de désinscription dans nos e-mails, répondez STOP si vous recevez un SMS ou contactez le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus être appelé, contacté via des canaux numériques ou recevoir du courrier postal de notre part. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Comme toute autre entreprise commerciale, nous avons un intérêt à promouvoir nos produits et services, notre marque, notre image et nos promotions auprès de clients potentiels qui ont clairement exprimé leur intérêt à recevoir de telles communications. Pour atteindre ces objectifs, nous traitons les données personnelles des clients potentiels qui ont donné leur consentement afin de faire connaître nos offres et promotions en les contactant directement, que ce soit par téléphone, courrier postal ou e-mail.

Il est possible que nous acquérions directement vos données et votre consentement (par exemple, via des campagnes de collecte de consentement lors d'un festival de musique) ou que nous acquérions ces données par l'intermédiaire d'un tiers (voir la section « 7.1.1.2. Acquisition de données de prospection relatives aux clients résidentiels potentiels » ci-dessus).

Nous nous engageons à ne vous contacter qu'à des intervalles raisonnables. Par exemple, nous n'incluons un client résidentiel potentiel dans une campagne de télémarketing que nous gérons qu'une fois par semestre, tandis qu'un client PME potentiel peut être inclus une fois par trimestre.

7.1.3. Prospection commerciale menée par des partenaires de vente indirecte

En plus de nos propres activités de prospection commerciale, nous faisons également appel aux services d'entreprises spécialisées dans la vente auprès de leur propre audience, par le biais de différents canaux. Ces entreprises appliquent leur propre expertise et utilisent leurs propres bases de données pour réaliser des ventes pour de multiples clients dans différents secteurs.

Les entreprises suivantes sont autorisées à vendre nos produits et services, ainsi que ceux de leurs autres clients :

- [U-Smile](#)
- [NEO Group](#)
- [Onlyoo](#)

Les entreprises suivantes sont également autorisées à vendre nos produits et services (parmi les produits de leurs autres clients) spécifiquement sur leur propre site Internet :

- [Astel](#)
- [DPG Media](#)
- [E-contract](#)
- [Mijn verhuis](#)
- [Mobiel Werkt](#)
- [Smoooved](#)
- [Wikipower](#)

Quelques remarques importantes :

- Ces partenaires de vente indirecte agissent - dans le cadre de leurs activités de prospection - comme des **responsables de traitement distincts**.
- Les représentants commerciaux de ces entreprises doivent respecter un ensemble de règles de base énoncées dans la "Charte de vente indirecte de Proximus". Pour le reste, ils agissent en toute liberté dans le cadre de leurs activités de prospection - nous n'avons aucun contrôle sur leurs campagnes de vente, sur les personnes qu'ils ciblent, ...
- Dans leurs contacts avec vous, ces représentants doivent se présenter comme travaillant pour l'un de ces partenaires de vente indirecte, et **NON pour Proximus**.
- Ces entreprises utilisent leurs propres bases de données, au profit de plusieurs clients différents - Proximus ne transmet aucune donnée personnelle à ces partenaires de vente indirecte.
- Vous avez été contacté(e) par l'un de ces partenaires de vente indirecte et vous souhaitez exercer vos droits en tant que personne concernée ? Vous pouvez directement contacter le partenaire concerné.

7.1.4. Proximus Newsletters

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) à l'utilisation de vos données pour les newsletters lorsque vous vous inscrivez à la newsletter en tant que prospect.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données seront traitées pendant 3 ans à compter de la date du consentement.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nos fournisseurs d'e-mails marketing.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous arrêtions de vous envoyer des newsletters, vous pouvez le faire en utilisant le lien de désinscription figurant dans les e-mails de Proximus. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous avons tout intérêt à promouvoir nos produits, services et promotions auprès des clients existants et des prospects qui se sont abonnés à la newsletter. Nous traitons donc vos données d'identification et de contact pour envoyer des e-mails qui contiennent plus d'informations sur ces produits, services et promotions.

Vos données personnelles sont partagées avec nos fournisseurs d'emails marketing. Ces fournisseurs se chargent de l'envoi des newsletters.

7.2. Lorsque vous êtes client ou utilisateur

7.2.1. Création et enrichissement du profil du client

7.2.1.1. Segmentation de base de nos clients à des fins de marketing direct

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées (ou obtenues) :** Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, composition de la famille et du ménage, interactions avec le client.
- **Données observées ou générées :** Informations sur l'abonnement à des produits et services.
- **Données dérivées :** Informations sur la segmentation, loisirs et intérêts personnels.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (article 6(1)(f) RGPD) à promouvoir davantage notre marque, ainsi que les produits et services pertinents, auprès des clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Pendant cinq ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de profilage marketing, ainsi que restreindre les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus ou MyProximus dans l'application

Proximus+ et en vous désinscrivant des « Offres et promotion ». Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

En ce qui concerne les pratiques de marketing direct, une entreprise a généralement le choix entre deux approches. La première consiste à "bombarder" l'ensemble de sa base de clients éligibles, c'est-à-dire cibler tout le monde avec le même message de marketing. Cette méthode est coûteuse et contre-productive pour l'entreprise, étant donné la pertinence limitée d'un seul message commun pour la majeure partie du public cible, mais elle peut aussi être frustrante pour les destinataires qui peuvent se sentir inondés d'offres et de promotions totalement hors de propos.

La deuxième approche consiste à limiter le public cible aux personnes auxquelles votre message peut réellement s'adresser. Cela implique d'avoir une idée de ce qui pourrait plaire à un client spécifique. Cela nécessite le traitement de données personnelles, telles que les produits déjà possédés par un client ou la région dans laquelle il vit, afin de ne s'adresser qu'aux clients auxquels une offre ou une promotion spécifique pourrait s'appliquer. Cette approche permet de limiter le public cible aux clients qui peuvent bénéficier d'une offre ou d'une promotion spécifique - et qui pourraient au moins être potentiellement intéressés par cette offre ou cette promotion. Sans surprise, c'est l'approche que nous préférons.

Dans la pratique, nous utilisons différents types de données personnelles lorsque nous définissons un public cible pour une campagne de marketing spécifique.

De manière plus générale, chaque client Proximus appartient à un segment de marché spécifique. Pour illustrer ce concept, imaginons une personne qui s'abonne à un pack Flex axé sur la famille, avec plusieurs GSM pour les membres de sa famille. Ce client appartiendra au segment "Résidentiel (par opposition à professionnel) - Famille". Un même client ne peut appartenir qu'à un seul et unique segment de marché de ce type.

Si ce niveau de segmentation constitue un premier moyen d'exclure certains clients pour lesquels une campagne spécifique ne serait pas pertinente, il n'est pas suffisant pour atteindre un niveau de pertinence satisfaisant pour chaque campagne.

Lors de la préparation d'une campagne, nous tenons donc également compte des informations déjà traitées sur nos clients. Vous êtes déjà titulaire d'un abonnement de téléphonie mobile chez nous ? Vous serez alors exclu de toute campagne promouvant des abonnements mobiles auprès de clients ne disposant que d'une ligne TV ou internet. Vous avez récemment acquis un téléphone coûteux dans le cadre d'une offre conjointe avec un abonnement Proximus ? Vous aurez alors plus de chances d'être repris dans une campagne de promotion d'une assurance téléphone. Cela permet de réaliser des campagnes beaucoup plus pertinentes que celles basées sur le macrosegment d'un client.

Enfin, le niveau le plus élevé de personnalisation des campagnes implique les préférences réelles des clients. La détermination des préférences se fait principalement avec votre consentement (voir « Segmentation basée sur le consentement de nos clients à des fins de marketing direct »). Toutefois, il est possible que nous établissions un profil de préférence limité sur la base de votre participation au programme de fidélité de Proximus (Proximus For You) ou sur la base de votre contribution à des enquêtes explicites.

Quelles sont ces préférences ? Sur la base des sources de données mentionnées ci-dessus, nous nous faisons peu à peu une idée de vos intérêts. Ces intérêts et préférences seront représentés par une note de 1 à 10 attribuée à votre profil de client pour différents types de paramètres. Avez-vous mentionné dans une enquête spécifique que vous avez assisté à de nombreux festivals ces dernières

années ? Votre score de « music lover » pourrait augmenter. Avez-vous participé à plusieurs concours liés aux jeux vidéo dans le cadre du programme de fidélité « Proximus For You » ? De la même manière, votre score de « gaming lover » pourrait également être influencé par cette information.

Remarque importante : la grande majorité de ce scoring des préférences n'a lieu qu'avec votre consentement, étant donné que les principales données utilisées pour dériver vos préférences sont votre utilisation de nos produits et services, ainsi que le type de sites web ou d'applications que vous utilisez (voir la section « 7.2.1.2. Segmentation de nos clients, basée sur le consentement, à des fins de marketing direct » ci-dessous).

Vous pouvez toujours vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de profilage marketing, ainsi que restreindre les canaux via lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée) et en vous désinscrivant des « Offres et promotion ». Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.1.2. Segmentation de nos clients, basée sur le consentement, à des fins de marketing direct

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées :** Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données sur le visionnage de la télévision.
- **Données dérivées :** Loisirs et intérêts personnels, Profil de préférences.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) à l'utilisation de ces types de données pour la personnalisation ultérieure de nos offres et promotions.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Pendant cinq ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez toujours retirer votre consentement, à tout moment, à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, ainsi que restreindre les canaux via lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus ou MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Avec votre consentement, nous pouvons aller plus loin dans la personnalisation de nos offres et promotions en enrichissant votre profil de préférences. Pour plus d'informations sur la manière dont nous préparons les profils de préférence des clients en vue de constituer des publics cibles pour les campagnes de marketing, voir la section « 7.2.1.2. Segmentation de nos clients, basée sur le consentement, à des fins de marketing direct ».

Avec votre consentement, nous pouvons adapter nos offres et votre profil de préférence sur la base de :

- **Certains sites web ou applications que vous visitez ou utilisez.** Nous sommes en mesure d'identifier les noms de ces sites web ou applications sur la base d'une analyse de votre trafic internet fixe et/ou mobile pour autant que vous disposiez d'un abonnement mobile Proximus et/ou d'une connexion internet Proximus. Cela nous permet d'identifier plus précisément vos centres d'intérêt, vos activités et vos habitudes d'achat. Cette opération est basée exclusivement sur une liste limitée de sites web et d'applications. Les sites web et applications à caractère sexuel, religieux ou politique, par exemple, sont exclus. Cette opération a pour seul but d'affiner les produits et services que nous vous proposons. Par exemple, si vous visitez régulièrement le site de la Jupiler Pro League, cette information peut nous aider à affiner nos propositions commerciales. Ainsi, il se peut que vous soyez plus intéressé par notre offre sportive que par notre offre de séries. En aucun cas nous ne collectons le détail des pages visitées/applications utilisées. Par exemple, si vous écoutez de la musique via Spotify, nous ne pourrions pas identifier l'artiste que vous écoutez.
- **Données relatives à l'utilisation de vos services Proximus (TV, téléphonie mobile et fixe, et/ou internet).** Lorsque vous effectuez un appel, nous générons des données telles que la durée de vos appels, l'heure de début et de fin, les numéros appelés, la date, etc. Par exemple, si vous effectuez un grand nombre d'appels internationaux, ces informations peuvent nous aider à affiner nos propositions commerciales. Ainsi, nous pourrions vous proposer une option "appels internationaux" lors du prochain contact avec l'entreprise. Nous pouvons également identifier les types de programmes que vous regardez, enregistrez ou louez via notre service TV Proximus (Pickx) afin d'identifier vos centres d'intérêt. De même, nous pouvons identifier le modèle de téléphone que vous utilisez pour vous connecter à notre réseau mobile ou le type d'appareil connecté à votre modem (imprimante, console de jeux, téléphone mobile, etc.), ainsi que l'état de votre connexion WiFi. Par exemple, si nous détectons que vous possédez une console de jeu, nous pouvons vous proposer une solution technique vous permettant d'améliorer votre expérience gaming.

Remarque importante : si plusieurs utilisateurs (membres de la famille, colocataires, etc.) partagent un même abonnement Proximus (connexion internet, TV, etc.), les données de tous ces utilisateurs seront regroupées. Il en sera de même si vous êtes titulaire de plusieurs abonnements mobiles, sauf si les utilisateurs finaux se sont identifiés en créant un compte MyProximus. Lorsque, en tant que client, vous donnez votre consentement à ces activités de traitement, vous devez donc également informer les autres utilisateurs de votre choix.

Vous pouvez toujours retirer votre consentement à l'utilisation de ces données personnelles à des fins de profilage marketing via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée) et l'opt-out d'une ou plusieurs sources de données sous « Offres sur mesure de Proximus ». Pour plus d'informations sur les moyens alternatifs d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.1.3. [Profilage de la consommation pour le calcul du plan tarifaire le plus avantageux](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données observées ou générées** : Informations sur la facturation, informations sur l'abonnement à des produits et services, informations sur l'utilisation des produits et des services, habitudes de consommation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Cette activité de traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale de Proximus(art. 6(1)(c) RGPD), à savoir les obligations prévues aux art. 109 et 110/1 de la loi belge relative aux communications électroniques.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Le plan tarifaire le plus avantageux est calculé sur la base de votre profil de consommation de l'année écoulée. Seules les données de la dernière année civile sont prises en compte.

Les opérateurs de télécommunications belges ont l'obligation d'indiquer, au moins une fois par an et sur un support durable, quel plan tarifaire serait le plus avantageux pour les utilisateurs en fonction de leur profil de consommation. En outre, les utilisateurs peuvent demander à l'opérateur - à tout moment - d'indiquer quel plan tarifaire est le plus avantageux pour eux. L'opérateur doit répondre dans un délai maximum de deux semaines.

Afin de pouvoir vous fournir ces informations dans ce court délai, nous devons continuellement établir votre profil de consommation pour l'année civile écoulée.

Étant donné que ce traitement est nécessaire au respect par Proximus d'une obligation légale, il n'est pas possible de vous opposer à cette activité de traitement !

7.2.1.4. Analyse du marché

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, composition de la famille et du ménage.
- **Données observées ou générées** : Informations sur l'abonnement à des produits et services, interactions avec le client.
- **Données dérivées** : Loisirs et intérêts personnels, profil de préférences.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à tirer des informations actuelles sur le marché, sur la base des données déjà traitées pour d'autres finalités, et à monétiser ces informations sans avoir d'impact sur la vie privée des personnes concernées.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Une fois les données rendues anonymes, le résultat sera conservé indéfiniment. Les données personnelles elles-mêmes seront traitées conformément aux finalités liées à la segmentation.

Comme la plupart des entreprises, nous avons intérêt à développer notre connaissance du marché en analysant les données que nous détenons sur nos clients et en extrayant des informations statistiques sur, par exemple, la répartition géographique des clients ayant acheté un produit spécifique, la proportion de clients ayant un profil de préférence spécifique dans une certaine tranche d'âge,

Comment allons-nous procéder ? Cela dépendra bien sûr du scénario exact, mais on peut imaginer l'exemple suivant : nous aimerions déterminer la proportion d'« amateurs de football » dans une commune donnée. Dans ce cas, nous pourrions sélectionner les clients vivant dans cette commune qui, tout d'abord, ont un profil de préférence quelconque, et ensuite compter spécifiquement combien de ces profils de préférence reflètent un intérêt pour le football. Le résultat final de cet exercice serait un simple rapport statistique sur la proportion de clients ayant une préférence pour le football par rapport à l'ensemble de la clientèle de cette commune.

Ces rapports anonymes pourraient ensuite alimenter nos informations générales sur le marché, conduisant à des campagnes de publicité et de marketing potentiellement plus efficaces, mais pourraient également être vendus à d'autres entreprises, sans affecter la vie privée de nos clients.

7.2.2. Promotion de nos produits et services

7.2.2.1. Promotion de nos produits et services par le biais de campagnes téléphoniques et par e-mail

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données dérivées** : Informations sur l'abonnement à des produits et services, loisirs et intérêts personnels, profil de préférences.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir davantage notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, auprès des clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Pour une durée de cinq ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les centres d'appel travaillant pour notre compte et agissant en tant que sous-traitants (dans le cadre de campagnes de télémarketing).

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous arrêtions de vous contacter à des fins de marketing, veuillez utiliser le lien de désinscription dans nos e-mails, répondre STOP si vous recevez un SMS de notre part, ou contacter le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus que nous vous appelions, que nous vous contactions via des canaux numériques ou que nous vous envoyions des courriers par la poste. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, ainsi que restreindre les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus et MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Comme toute entreprise commerciale, nous avons un intérêt direct à promouvoir nos produits et services, notre marque, notre image et nos offres potentielles auprès de nos clients existants. Pour atteindre ces objectifs, nous traitons des données personnelles relatives à nos clients afin de les informer de ces offres et promotions en les contactant directement, que ce soit par téléphone ou par e-mail.

Dans la pratique, ces activités se déroulent en deux étapes :

- Tout d'abord, une liste de clients à contacter dans le cadre d'une campagne spécifique est préparée. Votre inclusion dans une campagne dépend de l'objectif de la campagne (quel produit ou service nous promouvons) et de votre profil de préférence, le cas échéant (pour déterminer si vous pouvez être intéressé par le produit ou le service promu, ou si vous remplissez les conditions requises pour une action spécifique). Dans certains cas, nous pouvons lancer des campagnes générales qui ciblent tous les clients sans distinction.
- Une fois que la liste cible a été préparée et que vous avez été inclus comme personne à cibler, nous traitons vos informations d'identification et de contact (en fonction du canal de communication utilisé pour cette campagne spécifique, par exemple votre adresse e-mail pour une campagne par e-mail) afin de vous envoyer le message de marketing.

Nous nous engageons à vous contacter uniquement à des intervalles raisonnables, qui varient en fonction du canal de communication.

Il va de soi que vous - le client - restez maître de vos préférences en ce qui concerne le marketing de Proximus. Vous pouvez toujours vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, ainsi que restreindre les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée) et en vous désinscrivant des « Offres et promotion ». Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.2.2. [Promotion de nos produits et services en ligne \(p.ex., sur les réseaux sociaux\)](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Caractéristiques personnelles.
- **Données dérivées et déduites** : Loisirs et intérêts personnels, profil de préférences.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir davantage notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, auprès des clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données personnelles seront stockées et traitées pour cette finalité tant que vous êtes client de Proximus, plus 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous ne partageons pas vos données personnelles avec la plateforme du réseau social, mais nous déterminons un public cible spécifique et demandons à la plateforme de montrer une publicité spécifique à ce public cible.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez modifier vos paramètres en matière de publicité via le site web MyProximus ou MyProximus dans l'application Proximus+ ou via www.youronlinechoices.com, ou contacter le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com. Pour plus d'informations sur les moyens alternatifs d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous pouvons afficher des publicités sur nos produits et services sur les plateformes de réseaux sociaux.

Si vous avez un compte Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn ou Google, nous pouvons afficher sur ces plateformes de réseaux sociaux des publicités sur des produits, des services et des promotions susceptibles de vous intéresser. À cette fin, nous déterminons un public cible spécifique en utilisant un certain nombre de paramètres tels que l'âge, le sexe, les intérêts, et partageons cette cible avec le fournisseur d'une plateforme de réseau social et demandons au fournisseur de montrer une publicité spécifique à ce public cible. Par exemple, nous pouvons demander à une plateforme de réseau social de montrer une publicité Proximus aux hommes âgés de 20 à 25 ans qui s'intéressent au football. Il est important de noter que nous ne partageons pas vos données personnelles avec le fournisseur de la plateforme de réseaux sociaux.

Si vous ne souhaitez pas une telle publicité en ligne, vous pouvez toujours vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing ou restreindre les canaux via lesquels vous recevez des informations sur nos produits et services, via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Vous pouvez également modifier vos préférences concernant cette publicité en ligne via le site web www.youronlinechoices.com. Pour plus d'informations sur vos droits en tant que personne concernée, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Si vous visitez notre page Facebook, Facebook peut collecter des données personnelles vous concernant et les associer à d'autres données personnelles que Facebook a collectées ailleurs sur vous. Facebook peut utiliser ces données pour nous fournir des statistiques anonymes sur les personnes qui visitent notre page Facebook. Pour plus d'informations et pour exercer vos droits en matière de protection de la vie privée concernant les données collectées par Facebook, veuillez consulter la [politique de confidentialité de Facebook](#).

Enfin, nous utilisons également des cookies publicitaires et des traceurs sur nos sites web et applications mobiles pour collecter des informations sur vos habitudes de navigation sur nos sites web et applications et vous montrer des publicités sur d'autres sites web pour des produits et services susceptibles de vous intéresser. Ce traitement est effectué sur la base de votre consentement. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur notre utilisation des cookies publicitaires et sur la manière d'adapter vos préférences ou de retirer votre consentement, veuillez consulter notre [politique en matière de cookies](#).

7.2.2.3. Promotion de nos produits et services sur Pickx (Proximus TV)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles.
- **Données observées ou générées** : Identifiants techniques, informations sur l'abonnement à des produits et des services, habitudes de consommation.
- **Données dérivées** : Loisirs et intérêts personnels, profil de préférences.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, auprès de clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données d'identification et de contact ainsi que les caractéristiques personnelles seront traitées pendant toute la durée où vous êtes client de Proximus.

Les autres données traitées dans le cadre de cette finalité sont conservées pendant 2 ans à compter de la collecte des données.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Avec les partenaires qui nous aident à fournir les services Pickx et avec ThinkAnalytics, le partenaire qui nous fournit le moteur de recommandation dans le cadre des recommandations de films et de programmes télévisés.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) à l'utilisation de vos données personnelles pour cette finalité via le menu d'options sur votre écran de télévision ou via le site web ou MyProximus dans l'application Proximus+ (voir la section 11 ci-dessous). Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Comme toute autre entreprise commerciale, nous avons un intérêt à promouvoir nos produits et services, notre marque, notre image et nos offres potentielles auprès de nos clients existants. Pour atteindre ces objectifs, nous traiterons les données personnelles de nos clients afin de leur fournir des recommandations personnalisées relatives aux services Pickx (y compris des recommandations de films ou de programmes télévisés) et à d'autres produits et services Proximus.

Il va de soi que vous, en tant que client(e), restez maître de vos préférences en ce qui concerne nos actions de marketing. Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) à l'utilisation de vos données personnelles pour cette finalité via le menu d'options sur votre écran de télévision ou via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.2.4. [Proximus Newsletters](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir davantage la marque, ainsi que les produits, services et promotions pertinents, auprès des clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Vos données seront traitées aussi longtemps que vous êtes client de Proximus + 5 ans après qu'une personne ait cessé d'être client de Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nos fournisseurs d'e-mails marketing.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous cessions de vous envoyer des newsletters, vous pouvez le faire en utilisant le lien de désinscription dans les e-mails de Proximus. Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) au traitement de vos données personnelles à des fins d'envoi de newsletters via le site web My Proximus ou MyProximus dans l'application Proximus+ où vous avez la possibilité d'introduire une telle demande. Pour plus d'informations sur les moyens alternatifs d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous avons tout intérêt à promouvoir nos produits, services et promotions auprès des clients existants et des prospects qui se sont abonnés à la newsletter. Nous traitons donc vos données d'identification et de contact pour envoyer des e-mails qui contiennent plus d'informations sur ces produits, services et promotions.

Vos données personnelles sont partagées avec nos fournisseurs d'emails marketing. Ces fournisseurs se chargent de l'envoi des newsletters.

7.2.2.5. [Proximus For You – le programme de fidélité de Proximus](#)

Note: cette activité de traitement ne s'applique pas aux clients de la marque Scarlet.

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données dérivées** : Loisirs et intérêts personnels.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à organiser un programme de fidélité offrant des avantages et des surprises aux membres.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données personnelles traitées dans ce contexte sont conservées pendant une période de 2 ans après votre participation à un concours ou à une offre.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les informations d'identification et de contact peuvent être partagées avec les partenaires qui collaborent avec nous dans le cadre du programme Proximus For You pour fournir des offres, des cadeaux et des événements aux membres.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez toujours vous opposer (sans motivation) à la réception de communications dans le cadre du programme de fidélité Proximus For You via les paramètres de confidentialité sur le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou sur MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée).

Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Proximus For You est notre programme de fidélité qui offre aux membres de nombreux avantages exclusifs et des surprises. Les expériences Proximus For You permettent aux membres de gagner des expériences inoubliables grâce à des concours amusants et originaux. Les offres Proximus For You permettent aux membres de bénéficier de réductions exceptionnelles auprès de nos partenaires, de recevoir des surprises et des cadeaux et d'avoir accès à des événements exclusifs de Proximus. Les surprises et les cadeaux peuvent être personnalisés en fonction des centres d'intérêt du membre à travers les concours, les offres et les événements pour lesquels il a manifesté de l'intérêt. Ces centres d'intérêt sont également utilisés pour le profilage basé sur le consentement des clients de Proximus à des fins de marketing direct si vous avez donné votre consentement pour cela. Vous pouvez consulter la section relative à cette finalité pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles dans le cadre du profilage basé sur le consentement des clients de Proximus à des fins de marketing direct.

Dans le cadre du programme de fidélité Proximus For You nous pouvons envoyer aux membres des communications par e-mail et par SMS ainsi que des notifications push.

[7.2.3. Autres utilisations de votre profil client](#)

[7.2.3.1. Publicité personnalisée sur la télévision](#)

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, interactions avec le client.
- **Données observées ou générées** : Habitudes de consommation.
- **Données dérivées** : Informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) à la collecte de données personnelles et à leur utilisation à des fins de publicité personnalisée sur le service Pickx.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données d'identification et de contact ainsi que les caractéristiques personnelles seront traitées pendant toute la durée où vous êtes client de Proximus.

Les données relatives à vos habitudes de consommation seront conservées pendant un an à partir de la collecte des données.

Les données relatives à vos interactions en tant que client de Proximus seront conservées pendant 2 ans à compter de la date de l'interaction.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en ajustant vos paramètres relatifs à la vie privée sur le site web ou sur MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

En obtenant votre consentement, nous vous offrons la possibilité de bénéficier de publicités personnalisées sur nos services de télévision, ci-après dénommés Pickx. Ces publicités concernent principalement des produits et services d'entreprises tierces.

Avec votre consentement, nous avons la possibilité de personnaliser davantage les publicités sur Pickx. Cette personnalisation se fait sur la base de différents groupes de données :

- Les données administratives que vous nous avez fournies (langue, âge, code postal, services Proximus utilisés, etc.)
- Nous collectons des informations sur l'utilisation que vous faites de Pickx. Ces éléments consistent en des informations sur votre utilisation du service Pickx via votre décodeur, l'application Pickx et son service TV sur le Web. Ces informations comprennent les programmes télévisés, les films et les séries que vous regardez, enregistrez ou louez (sports, cuisine, actualités, émissions pour enfants, etc.) et les actions que vous effectuez à partir de votre télécommande.
Veillez noter que l'analyse de tous les programmes consultés via la plateforme Pickx ne porte jamais sur des contenus à caractère sexuel, religieux ou politique.
- Des données que nous avons achetées à des entreprises externes, telles que des données statistiques sur le quartier dans lequel vous vivez, si les maisons ont des jardins, le type de ménage que vous avez, etc.

Si plusieurs utilisateurs (membres de la famille, colocataires, etc.) partagent le même abonnement Pickx, les centres d'intérêt identifiés ne s'appliqueront qu'au profil personnel de l'abonné. En effet, la technologie n'est pas en mesure de détecter qui regarde tel ou tel type de programme. Par exemple, si un membre de votre famille regarde régulièrement des matchs de la Jupiler Pro League, le football sera ajouté comme centre d'intérêt à votre propre profil.

Lorsque vous nous donnez votre consentement, vous devez donc également informer les autres utilisateurs de votre choix.

Et si vous changez d'avis ? Pas de problème. Vous pouvez modifier votre consentement à tout moment via les paramètres relatifs à la vie privée sur le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

[7.2.3.2. Publicité ciblée sur le web et dans les applications mobiles \(Ads&Data\)](#)

Note : Cette activité de traitement ne s'applique pas aux clients de la marque Scarlet.

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, interactions avec le client.
- **Données observées ou générées :** Habitudes de consommation.
- **Données dérivées :** Informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) pour collecter des données personnelles et les transmettre à Ads & Data afin d'afficher de manière automatisée des publicités ciblées sur certains sites web et applications faisant partie du portfolio d'Ads & Data.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données d'identification et de contact ainsi que les caractéristiques personnelles seront traitées pendant toute la durée où vous êtes client de Proximus.

Les données relatives à vos habitudes de consommation seront conservées pendant un an à partir de la collecte des données.

Les données relatives à vos interactions en tant que client de Proximus seront conservées pendant 2 ans à compter de la date de l'interaction.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Ads & Data, en tant que responsable de traitement conjoint.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à tout moment de la manière suivante : i) en ajustant vos paramètres de cookies afin que nous ne collections plus les données liées à votre utilisation de nos sites web et applications mobiles via le site web Proximus ou l'application Proximus ; ou ii) en ajustant vos paramètres de confidentialité sur le site web MyProximus ou sur MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Proximus et Ads & Data (Harensesteenweg 226, 1800, Vilvoorde, Belgique, KBO : 0809.309.701) traitent vos données personnelles en tant que responsables de traitement conjoints à des fins de publicité ciblée sur les sites web et applications faisant partie du portfolio d'Ads & Data. Ads & Data, une organisation assurant la collaboration entre les fournisseurs belges d'espaces publicitaires, crée des groupes cibles pour les publicités et diffuse des publicités personnalisées sur les médias numériques et à la télévision, en collaboration avec Proximus.

Les catégories de données personnelles que Proximus et Ads & Data collectent et utilisent, sous réserve de votre consentement, sont :

- Les données personnelles que vous avez partagées directement avec nous, telles que votre nom, adresse e-mail, âge, sexe et code postal.

- Les données collectées lors de votre visite et de votre utilisation de nos sites web et applications mobiles, telles que les identifiants uniques (par exemple votre adresse IP), l'URL des pages visitées, le comportement de clic par rapport aux articles ou publicités consultés.
- Données dérivées : il s'agit des intérêts que nous déduisons des données à notre disposition telles que l'âge, le sexe, le code postal, les produits et services de Proximus, ... et éventuellement votre comportement de consultation, des caractéristiques basées sur des données statistiques et publiques. Sur la base de ces informations, nous pouvons par exemple déduire que vous êtes un "passionné de cuisine".

Cette collaboration signifie notamment que, sous réserve de votre consentement, nous collecterons ces données personnelles et les transmettrons à Ads & Data sous une forme cryptée. Ce cryptage signifie qu'Ads & Data ne pourra pas vous identifier directement. Ads & Data utilise ensuite ces informations pour établir votre profil publicitaire (p.ex., fan de sport, homme, groupe d'âge, ...). Ads & Data s'en sert pour afficher automatiquement, avec l'aide de prestataires de services, des publicités ciblées sur certains sites web et applications faisant partie du portefeuille d'Ads & Data.

Concrètement, cela signifie que Proximus et Ads & Data traitent vos données personnelles aux fins suivantes et sur la base des fondements juridiques suivants :

- Pour créer des profils de publicité en ligne personnalisés, sur la base de votre consentement ;
- Sélectionner des publicités personnalisées, sur la base de votre consentement ;
- Mesurer la performance des publicités, sur la base de votre consentement.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement pour les finalités précitées, d'une part en adaptant vos paramètres de cookies afin que nous ne collections plus les données liées à votre utilisation de nos sites web et applications mobiles, soit via le site web Proximus, soit via l'app Proximus, et d'autre part en adaptant vos paramètres de confidentialité via le site web MyProximus ou MyProximus dans l'application Proximus+. Il peut également être utile de vérifier si vous avez accepté des cookies publicitaires de tiers sur d'autres sites ou applications sur lesquels vous surfez et sur lesquels Ads & Data diffuse des publicités ciblées, une liste de ces partenaires est disponible sur le [site internet d'Ads & Data](#).

Ads & Data partagera votre profil publicitaire avec :

- Les sous-traitants qui traitent les données en notre nom (p.ex., les sociétés informatiques) ;
- Les annonceurs publicitaires qui souhaitent utiliser les services d'Ads & Data pour afficher de la publicité sur nos sites web et applications.

Ads & Data partage également un numéro d'identification de votre navigateur avec des plateformes qui fournissent des services d'assistance pour la sélection et l'affichage de publicités ciblées.

Certains destinataires peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Si vos données cryptées leur sont transférées, elles seront couvertes par des garanties appropriées, telles que les clauses contractuelles types européennes, afin de continuer à assurer un niveau de protection adéquat.

En tant que personne concernée, vous disposez de plusieurs droits. Ceux-ci sont expliqués dans la section 11 ci-dessous. Tant Proximus qu'Ads & Data vous permettent d'exercer certains droits conformément aux exigences légales. Le DPO de Proximus sert de contact central, entre autres parce

qu'Ads & Data ne dispose pas de données permettant de vous identifier directement (p.ex., nom ou adresse e-mail) et ne peut donc pas répondre à votre demande.

Vous pouvez toujours retirer votre consentement, à tout moment, de la manière suivante : i) en ajustant vos paramètres de cookies afin que nous ne collections plus les données liées à votre utilisation de nos sites web et applications mobiles via le site web Proximus ou l'app Proximus ; ou ii) en ajustant vos paramètres de confidentialité sur le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée).

7.2.3.3. Publicité ciblée sur le web et les applications mobiles

Note : Cette activité de traitement ne s'applique pas aux clients de la marque Scarlet.

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, interactions avec le client.
- **Données obtenues** : Les données collectées par des tiers pour lesquelles vous avez donné votre consentement préalable, les données statistiques et publiques obtenues de sources externes (par exemple, les données sur le quartier où vous vivez, les données cadastrales de votre maison tirées du plan cadastral mis à la disposition du public par le ministère fédéral des Finances).
- **Données observées ou générées** : Habitudes de consommation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) pour collecter et utiliser vos données à des fins de publicité ciblée sur le web.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données d'identification et de contact ainsi que les caractéristiques personnelles seront traitées pendant toute la durée où vous êtes client de Proximus.

Les données relatives à vos habitudes de consommation seront conservées pendant un an à partir de la collecte des données.

Les données relatives à vos interactions en tant que client de Proximus seront conservées pendant 2 ans à compter de la date de l'interaction.

Les données collectées par des tiers ne sont traitées par Proximus que pour l'exécution d'une campagne spécifique.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous partageons vos données personnelles avec notre DPM (plateforme de gestion des données) et avec d'autres sites web et applications mobiles qui hébergent des bannières publicitaires.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à tout moment de la manière suivante : i) en ajustant vos paramètres de cookies afin que nous ne collections plus les données liées à votre utilisation de nos sites web et applications mobiles via le site web Proximus ou l'application Proximus ; ou ii) en ajustant vos paramètres de confidentialité sur le site web MyProximus ou MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Proximus, agissant en tant que régie publicitaire (et non en tant qu'opérateur de télécommunications), a la possibilité de vous présenter des publicités relatives à ses produits et services ou à ceux d'autres annonceurs, sur les sites web et applications de Proximus ou sur des sites web et applications appartenant à des tiers.

Une régie publicitaire a pour mission d'acheter et de vendre de l'espace média en ligne pour des annonceurs, c'est-à-dire des marques ou des entreprises qui souhaitent promouvoir leurs produits et services par le biais d'une campagne sur internet ou dans une application mobile. En effet, la régie publicitaire de Proximus agit en tant qu'intermédiaire entre les annonceurs ou autres parties et les propriétaires de sites web et d'applications tiers qui vendent de l'espace publicitaire, par exemple sous la forme de bannières statiques et de vidéos.

Lorsque vous consultez des sites web et des applications qui affichent des publicités, en acceptant leurs cookies publicitaires, vous consentez déjà à une certaine personnalisation de la publicité en fonction de votre langue préférée, par exemple. En nous accordant votre consentement, nous pouvons vous présenter des publicités plus ciblées et plus pertinentes.

Profil web

Nous serons en mesure de choisir les publicités qui correspondent le mieux à votre profil web, déterminé à partir des données que nous avons à votre sujet.

Par exemple, si nous remarquons que vous regardez souvent le football à la télévision, nous pouvons en déduire que le football est l'un de vos centres d'intérêt et que, par conséquent, les publicités liées au football seront plus susceptibles d'être affichées.

Les données que nous utilisons pour établir votre profil web sont les suivantes :

- Les données administratives que vous nous avez communiquées (langue, âge, code postal, type de client, etc.) ;
- Les informations relatives aux produits Proximus que vous avez achetés ou aux services Proximus que vous utilisez ;
- Les informations relatives à la facturation ;
- Les types de programmes que vous regardez (sports, informations, cuisine, programmes pour enfants, etc.) lorsque vous avez un abonnement à Pickx ;
- Les types de concours auxquels vous participez sur Pickx et les données collectées dans le cadre de notre programme de fidélité Proximus For You ;
- Données collectées à partir de l'application Family Life s'il vous arrive d'utiliser ce service Proximus ;
- Les publicités que vous avez déjà visionnées si vous avez un abonnement Proximus TV et que vous bénéficiez déjà de publicités personnalisées à la télévision - ceci afin de créer une cohérence entre les différents médias sur lesquels vous visionnez des publicités ;

- Des données que nous avons dérivées des informations ci-dessus (par exemple, si vous venez d'acheter un smartphone sophistiqué chez Proximus, nous pouvons en déduire que vous êtes un amateur de nouvelles technologies) ;
- Des données que nous recevons de nos partenaires et pour lesquelles vous avez donné votre consentement préalable au partenaire. Vous trouverez la liste de nos partenaires [ici](#) ;
- Des données statistiques et publiques que nous avons obtenues de sources externes, telles que des données sur le quartier où vous vivez. Vous trouverez [ici](#) la liste de nos sources externes ;
- Les données cadastrales de votre habitation provenant du plan cadastral mis à la disposition du public par le ministère fédéral des Finances (utilisées par exemple pour déterminer si vous disposez d'un jardin) ;
- Les données suivantes collectées par le biais de cookies publicitaires de tiers seront également ajoutées à votre profil web :
 - o les publicités que vous avez consultées auparavant sur les sites web et les applications ;
 - o vos interactions avec ces sites web et applications ;
 - o les pages visitées sur ces sites web et dans ces applications ; par exemple, si vous naviguez sur un site web vendant des articles de sport ou si vous avez cliqué sur une publicité que nous vous avons montrée en rapport avec des articles de sport, cela nous permettra d'identifier un intérêt et de l'ajouter à votre profil ;
 - o Données relatives aux cookies publicitaires que vous avez acceptés (navigation, langue, localisation, etc.).

Votre profil web nous permet de remplacer certaines bannières ou vidéos publicitaires par d'autres plus pertinentes pour vous. Vous ne recevrez pas plus de publicité que vous n'en recevez actuellement.

Liste des annonceurs

Nous avons également la possibilité de vous envoyer des publicités basées sur des listes d'utilisateurs sélectionnés par les annonceurs. Nous pouvons affiner cette liste à la demande de l'annonceur en utilisant des critères de segmentation que nous proposons.

Par exemple, un annonceur pourrait nous demander d'affiner une liste d'utilisateurs pour ne sélectionner que ceux qui sont censés s'intéresser au football (comme déterminé par leur profil web ci-dessus) et d'exclure ceux qui ne s'y intéressent pas.

Le lien entre votre consultation des sites web et des applications sur lesquels nous diffusons des publicités et les données que nous avons à votre sujet ne sera établi que si vous y avez consenti et que :

- Vous vous êtes identifié au moins une fois sur un des sites ou applications de Proximus (Pickx, MyProximus, Proximus.be, etc).
- Vous avez accepté des cookies publicitaires de tiers sur les sites ou applications de Proximus (voir la [politique de gestion des cookies](#) sur notre site web).
- Vous avez accepté des cookies publicitaires de tiers sur le site web ou l'application que vous utilisez et sur lequel nous présentons de la publicité.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment via les paramètres relatifs à la vie privée du site web MyProximus. Si vous souhaitez retirer votre consentement, accédez au site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie

privée) ou sur MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.3.4. Publicité ciblée via les chaînes de télévision

Note : Cette activité de traitement ne s'applique pas aux clients de la marque Scarlet.

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, interactions avec le client.
- **Données observées ou générées :** Habitudes de consommation.
- **Données dérivées :** Informations sur la segmentation.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Votre consentement (art. 6(1)(a) RGPD) à la collecte de données personnelles et à leur utilisation à des fins de publicité personnalisée sur le service Pickx, avec la participation directe des régies publicitaires des chaînes TV partenaires de Proximus sur lesquelles vous sont adressées les publicités ciblées et les plateformes publicitaires.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Les données d'identification et de contact ainsi que les caractéristiques personnelles seront traitées pendant toute la durée où vous êtes client de Proximus.

Les données relatives à vos habitudes de consommation seront conservées pendant un an à partir de la collecte des données.

Les données relatives à vos interactions en tant que client de Proximus seront conservées pendant 2 ans à compter de la date de l'interaction.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données personnelles sont partagées, après pseudonymisation, avec DPG Media et Ads&Data, qui opèrent en tant que responsables de traitement conjoints avec Proximus.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en ajustant vos paramètres relatifs à la vie privée sur le site web ou la. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

NB : Contrairement à l'activité de traitement décrite à la section « 7.2.3.1 Publicité personnalisée TV », des données pseudonymisées seront partagées avec les autres responsables conjoints impliqués dans cette activité, comme décrit dans le texte ci-dessous. Ceci permet également la personnalisation de la publicité sur laquelle il n'est pas possible de faire une avance rapide, présente sur certaines chaînes de télévision.

Quelle est la finalité de cette activité de traitement ?

En donnant votre consentement, vous permettez aux régies publicitaires des chaînes TV de nos partenaires (www.proximus.be/tvregies) de sélectionner et de distribuer les publicités personnalisées qui vous sont adressées sur le service Pickx (sur votre décodeur, l'application Pickx et le site Web Pickx) sur base de votre profil client et d'en mesurer la performance.

Vous serez ainsi moins souvent exposé aux mêmes publicités et moins exposé à des publicités qui ne sont pas adaptées à vos besoins et à vos centres d'intérêts.

Qui est le responsable de l'utilisation de vos données ?

Les responsables conjoints des traitements de vos données personnelles sont Proximus, les régies publicitaires des chaînes TV partenaires de Proximus sur lesquelles vous sont adressées les publicités ciblées et les plateformes publicitaires.

Vous pouvez consulter la liste des régies publicitaires des chaînes TV et des plateformes publicitaires concernées en suivant le lien www.proximus.be/tvregies.

En tant que responsable du traitement, nous devons respecter une série d'obligations comme par exemple : garantir vos droits, vous notifier les failles de sécurité, etc. En tant que responsables conjoints, nous avons réparti ces obligations et nous les avons consignées dans un accord définissant de manière transparente les responsabilités et les rôles de chacun d'entre nous dans l'exécution de nos devoirs en application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer vos droits à l'égard de et contre chacun des co-responsables.

Comment les chaînes TV adaptent-elles les publicités TV sur le service Pickx et en mesurent la performance ?

Les régies publicitaires des chaînes TV concernées décident via leurs plateformes publicitaires quels spots publicitaires vont être adressés à tel ou tel abonné en fonction de son profil client.

Pour ce faire, nous partageons les données personnelles suivantes avec la régie publicitaire de la chaîne TV concernée et la plateforme publicitaire :

- Votre identifiant crypté,
- Des données techniques concernant le logiciel ou le type d'appareil utilisé,
- Votre ou vos profil(s) client (par exemple : jeune famille, regarde des programmes de cuisine)

Ceci permet de faire correspondre vos données de ciblage avec les campagnes vendues aux annonceurs par la régie publicitaire de la chaîne TV concernée et notamment :

- De calculer avant la diffusion de la campagne publicitaire, le coût de la diffusion en fonction de l'audience ciblée, de la chaîne et des horaires choisis ;
- D'établir, après la diffusion de la campagne publicitaire, un rapport des résultats de la campagne TV ciblée.

Les résultats agrégés sont ensuite communiqués par la régie publicitaire de la chaîne TV concernée à l'annonceur afin de l'informer sur l'audience exposée et sur le volume de spots publicitaires vus.

Ceci permet également de limiter la fréquence à laquelle une publicité vous est montrée pendant une certaine période de temps.

Comment votre profil client est-il créé ?

Votre profil client est créé sur base :

- Du type de programmes que vous regardez sur nos services de télévision (sports, actualités, programmes de cuisine ou pour enfants...)
- Des publicités que vous avez déjà regardées si vous disposez d'un abonnement TV et si vous profitez déjà du service de publicité personnalisée. Cela garantit une plus grande cohérence entre les médias sur lesquels vous regardez les publicités.
- Du type de concours auxquels vous participez sur Pickx et les données collectées par notre programme de fidélisation Enjoy !
- Des données relatives à la composition de votre ménage collectées dans l'application Proximus+, si vous utilisez cette application.
- Des données administratives que vous nous avez communiquées (langue, âge, code postal, type de client,...), les produits Proximus achetés, les services Proximus utilisés, les informations relatives à votre facturation,... et toute autre donnée que nous avons dérivée de ces informations.
- Des données des utilisateurs que nous recevons de nos partenaires et pour lesquelles vous avez donné votre accord préalable au partenaire. Nous avons la possibilité de vous adresser des publicités sur base de listes d'utilisateurs sélectionnés et communiquer la liste des abonnés qui ont visionné la campagne publicitaire. Vous pouvez trouver la liste de nos partenaires ici
- Des données statistiques et publiques obtenues par Proximus auprès de sources externes, telles que certaines données statistiques sur le quartier où vous habitez. Une liste de nos sources externes est disponible ici
- Des données cadastrales de votre habitation collectées à partir du plan cadastral publié par le SPF Finances. Ce plan est utilisé, par exemple, pour déterminer si vous disposez ou non d'un jardin.

Et si vous changez d'avis ?

Aucun souci. À tout moment, vous pouvez modifier votre consentement via les paramètres 'vie privée' dans la section MyProximus de l'app Proximus+ ou sur Pickx TV.

7.3. Lorsque vous avez cessé d'être client ou utilisateur

7.3.1. Campagnes de collecte de consentements auprès d'anciens clients

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées :** Informations d'identification et de contact.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, en demandant si un ancien client serait intéressé à recevoir des offres et des promotions au-delà de la période de conservation habituelle.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Comme il s'agit d'une finalité ultérieure à la finalité initiale de marketing direct envers les anciens clients, la période de conservation sera identique, à savoir 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les centres d'appel travaillant pour notre compte, agissant en tant que sous-traitants (dans le cadre de ces campagnes).

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Veillez utiliser le lien de désinscription dans les e-mails de Proximus, répondre STOP si vous recevez un SMS, ou contacter le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus être appelé, contacté via les canaux digitaux ou recevoir du courrier postal de la part de Proximus. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, ainsi que restreindre les canaux via lesquels vous souhaitez être contacté, via le site web MyProximus Web ou MyProximus dans l'application Proximus+. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

En tant qu'ancien client, vous pourriez avoir envie de recevoir des informations sur les différentes offres et promotions relatives à nos produits au-delà de la période de conservation standard de cinq ans. C'est pourquoi, vers la fin de la période de conservation de cinq ans pour le marketing direct auprès des anciens clients, au cours de l'un des appels marketing standard, l'un des agents de notre centre d'appels vous demandera si vous êtes intéressé par de nouvelles offres et promotions, pour une nouvelle période de trois ans.

Vous n'êtes pas intéressé ? Pas de problème ! Vous pouvez toujours refuser, et les agents de notre centre d'appel ne sont pas du tout incités à collecter ces consentements.

Vous changez d'avis après avoir donné votre consentement ? Utilisez le lien de désinscription dans nos e-mails, répondez STOP si vous recevez un SMS ou contactez le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus être appelé, contacté via les canaux numériques ou recevoir du courrier postal de Proximus.

7.3.2. Actions de récupération des anciens clients

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- **Données collectées** : Informations d'identification et de contact.
- **Données dérivées** : Loisirs et intérêts personnels (« *profil de préférences* » - pour plus d'informations, voir les sections ci-dessus).

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) RGPD) à promouvoir davantage notre marque, ainsi que des produits et services pertinents, auprès des clients existants.

Pendant combien de temps ces données seront-elles traitées pour cette finalité ?

Nous traiterons vos données en tant qu'ancien client pendant 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Proximus.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les centres d'appel travaillant pour notre compte et agissant en tant que sous-traitants (dans le cadre de campagnes de télémarketing).

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous arrêtions de vous contacter à des fins de marketing, veuillez utiliser le lien de désinscription dans nos e-mails, répondez STOP si vous recevez un SMS de notre part, ou contactez le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus que nous vous appelions, que nous vous contactions via des canaux numériques ou que nous vous envoyions des courriers par la poste. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

Tout comme pour nos clients, nous avons un intérêt direct à promouvoir nos produits et services, notre marque, notre image et nos offres potentielles auprès de nos anciens clients, dans le but de les reconquérir. Pour atteindre ces objectifs, nous traiterons les données personnelles relatives aux anciens clients afin de les informer de ces offres et promotions en les contactant directement, que ce soit par téléphone ou par e-mail.

Dans la pratique, ces activités se déroulent en deux étapes :

- Tout d'abord, une liste d'anciens clients à contacter dans le cadre d'une campagne spécifique est préparée. Votre inclusion dans une campagne dépendra de l'objectif de la campagne (quel produit ou service nous promovons) et de votre profil de préférence, s'il existe (pour déterminer si vous pouvez être intéressé(e) par le produit ou le service promu, ou si vous remplissez les conditions requises pour une action spécifique). Dans certains cas, nous pouvons lancer des campagnes générales qui ciblent tous les clients sans distinction.
- Une fois que la liste cible a été préparée et que vous y avez été inclus(e), nous traitons vos informations d'identification et de contact (en fonction du canal de communication utilisé pour cette campagne spécifique, par exemple votre adresse e-mail pour une campagne par e-mail) afin de vous délivrer le message de marketing.

Nous nous engageons à ne vous contacter qu'à des intervalles raisonnables, avec des intervalles différents selon les canaux de communication.

Il va de soi que vous restez maître de vos préférences en ce qui concerne le marketing de Proximus. Si vous souhaitez que nous arrêtions de vous contacter à des fins de marketing, veuillez utiliser le lien de désinscription dans nos e-mails, répondez STOP si vous recevez un SMS de notre part, ou contactez le DPO de Proximus à l'adresse e-mail privacy@proximus.com si vous ne souhaitez plus que nous vous appelions, que nous vous contactions via des canaux numériques ou que nous vous envoyions des courriers par la poste.

8. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Les bases de données contenant vos données personnelles sont sécurisées. Les mises à jour garantissent un niveau de protection élevé.

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les bases de données dans lesquelles vos données sont stockées contre les accès/utilisations non autorisés, le vol ou la perte. Nos mesures de sécurité sont régulièrement évaluées et mises à jour afin de garantir un niveau de protection élevé.

Vous trouverez [ici](#) un aperçu général des mesures techniques et organisationnelles que nous avons prises.

9. Informations sur des produits et services spécifiques

9.1. Services aux clients professionnels pour lesquels Proximus agit en tant que sous-traitant

Proximus agit en tant que sous-traitant de données chaque fois qu'elle traite des données personnelles pour le compte du client.

C'est par exemple le cas pour les données personnelles que :

- le client stocke dans les centres de données ou dans le cloud de Proximus (p.ex., services de nuage privé ou public, services de sécurité informatique, services de centre de contact, services Workplace, plateformes Internet of Things et d'autres services de cloud) ;
- le client introduit dans une application mise à sa disposition par Proximus (p.ex. Invoice Insights, Mobile Device Management) ;
- le client confié à Proximus en vue de la configuration du service ;
- sont traitées par Proximus pour fournir une assistance au client.

Autres responsables de traitement de données ou "sous-traitants"

Lorsqu'elle agit en qualité de sous-traitant à l'égard de données à caractère personnel du client ou des utilisateurs finaux de ce dernier, Proximus peut faire appel à d'autres sous-traitants. Proximus demeure responsable vis-à-vis du client de la protection des données personnelles des utilisateurs finaux du client. La liste des sous-traitants de Proximus inclut les sous-contractants pour les produits et services fournis à nos clients professionnels pour lesquels Proximus intervient en tant que sous-traitant. Proximus veillera à la mise à jour de la présente liste.

La liste des sous-traitants peut être consultée [ici](#) (pdf en anglais).

9.2. Données personnelles au sein de MyProximus

Les informations relatives au traitement des données personnelles dans le cadre de MyProximus se trouvent dans la [déclaration de protection des données relative à MyProximus](#).

9.3. Family life

Proximus demande à l'utilisateur de créer un compte MyProximus pour accéder au service. Les données récoltées lors de la création du compte sont nécessaires pour donner accès au service. Le profil "Family life" ne comprend que le nom, prénom et adresse email. L'utilisateur a la possibilité de compléter son profil en ajoutant d'autres données (photos, vidéos, numéro de téléphone, genre, date anniversaire,...).

Les données que l'utilisateur insère via les différents outils partagés de Family life ne seront traitées que pour fournir le service. Seuls les membres du cercle peuvent voir les informations et les contenus que l'utilisateur partage. L'utilisateur a également la possibilité de créer des événements privés dans l'outil "Calendrier" et de créer des tâches privées dans l'outil "TO DO liste", qui ne seront visibles que par l'utilisateur et, s'il le souhaite, par un nombre limité de membres du cercle qu'il a sélectionné.

L'utilisateur a également la possibilité de partager ses données de localisation avec d'autres membres du cercle en temps réel. L'utilisateur peut limiter le partage de sa position soit dans le temps, soit à des lieux spécifiques et/ou soit à certains membres du cercle. Pour utiliser de telles fonctionnalités, l'utilisateur doit activer les services de localisation en activant la

fonction "Localisation" dans l'application avant que celle-ci ne puisse utiliser ses données de localisation. Les données de localisation sont traitées dans le seul but de fournir à l'Utilisateur les services de localisation demandés, c'est-à-dire pour permettre aux autres membres du cercle de le localiser. Les données de localisation ne sont pas partagées avec des tiers. Les données de localisation sont conservées tant que la fonction " Localisation" est activée dans l'application. L'utilisateur peut désactiver les services de localisation à tout moment en désactivant la fonction "Localisation" dans l'application.

Un utilisateur peut (administrateur ou non) supprimer toute(s) publication(s) (message, photo, événement, tâche, contact,...) qu'il a lui-même publié. Le nom de l'utilisateur est associé à chaque publication qu'il a créée. Lorsqu'il quitte un cercle ou lorsqu'il souhaite se désinscrire du service, le nom de l'utilisateur, associé à chacune de ses publications, est supprimé. L'utilisateur garde aussi la possibilité de supprimer des publications avant de quitter un cercle ou de se désinscrire.

Sauf mention contraire, les données de l'Utilisateur sont traitées tant que le compte de l'utilisateur est actif. En cas de désinscription au service, notamment lorsque l'utilisateur résilie son compte, son profil "Family life" sera supprimé à compter de la date de désactivation. Le compte MyProximus reste néanmoins actif puisqu'il permet d'accéder à d'autres services.

9.4. Traitement des données lorsque vous utilisez Pickx (TV) via votre décodeur, l'application Pickx ou le site web Pickx

Les données à caractère personnel générées lors de l'utilisation de Pickx ou les données que vous fournissez vous-même dans le cadre de Pickx sont traitées et incluses dans nos bases de données. Nous pouvons traiter ces données pour vous fournir le service Pickx, pour améliorer nos services, pour réaliser des études de marché, pour dresser des rapports statistiques, pour établir des profils d'utilisateurs et formuler des recommandations personnalisées ou non.

Le décodeur Pickx est équipé d'un logiciel enregistrant et sauvegardant les manipulations exécutées à l'aide du décodeur. L'app et le site web de Pickx présentent des fonctionnalités similaires.

Toutes ces données peuvent être traitées pour:

- permettre la bonne exécution du contrat;
- pouvoir fournir correctement les services Pickx et résoudre des problèmes techniques;
- pouvoir formuler des recommandations personnalisées relatives aux services Pickx et aux autres services Proximus;
- permettre la gestion de la clientèle;
- réaliser des études de marché et établir des profils d'utilisateur;
- dresser des rapports statistiques concernant vos habitudes télévisuelles, tant à des fins internes qu'à des fins de reporting pour les chaînes de télévision et le régulateur des médias;
- adapter la publicité sur Pickx à votre profil;
- permettre la détection de fraudes, p. ex. toute violation des droits de propriété intellectuelle;

- réaliser des campagnes de promotion ou d'information (personnalisées) relatives à des produits et services proposés par le Groupe Proximus par tout moyen, notamment par e-mail ou par courrier.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations sur nos produits, services ou promotions sur votre écran de télévision ou si vous ne souhaitez pas de publicité adaptée à votre profil sur Pickx ou de recommandations personnalisées concernant les services Pickx, consultez la section 11 pour savoir comment nous communiquer vos préférences.

Dans certains cas, Proximus est autorisée à communiquer les données recueillies :

- aux partenaires qui nous assistent dans la fourniture des services Pickx ;
- si cette communication s'avère nécessaire pour fournir un service Pickx ;
- si vous avez marqué votre accord sur cette communication.

Utilisation de l'app Pickx dans un autre État membre de l'Union européenne

Conformément au Règlement européen relatif à la portabilité, la possibilité d'utiliser l'app Pickx lorsque vous séjournez temporairement dans un autre État membre de l'Union européenne que la Belgique est uniquement offerte si vous résidez dans un État membre de l'Union européenne. C'est pourquoi Proximus doit contrôler votre État membre de résidence lors de la conclusion du contrat relatif à l'app TV ainsi que pendant toute la durée du contrat. Proximus détermine, dans les limites du Règlement européen relatif à la portabilité, quels moyens de contrôle elle utilisera à cette fin. Le traitement de données à caractère personnel dans le cadre de ce contrôle se limite à ce qui est proportionnel au besoin de vérification précité. Ces données à caractère personnel seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à cet objectif de contrôle.

9.5. Doktr

Les informations relatives au traitement des données personnelles dans le cadre de Doktr se trouvent dans la [politique de protection de la vie privée](#) de Doktr.

9.6. Banx

Les informations relatives au traitement des données personnelles dans le cadre de Banx se trouvent dans la [déclaration de protection des données](#) de Banx.

10. En quoi consistent les cookies (et technologies similaires) et comment sont-ils utilisés ?

Les cookies nous permettent de vous reconnaître en tant que visiteur sur nos sites web. Nous pouvons ainsi vous communiquer des informations personnalisées.

Vous pouvez consulter notre politique en matière de cookies via l'hyperlien "Politique en matière de cookies" situé au bas de la page d'accueil de nos sites web.

Lorsque vous vous connectez à MyProximus, nous plaçons un cookie dans votre navigateur. Ce cookie nous permet de vous reconnaître en tant que visiteur de notre site web et d'adapter le contenu de nos sites web à votre situation personnelle, même si vous n'êtes pas connecté à MyProximus lors d'une prochaine visite.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations personnalisées lorsque vous surfez sur notre site www.proximus.be, suivez les instructions ci-dessous :

- Sur la page de connexion à MyProximus, cliquez sur "Je ne suis pas... (votre nom)".

• Cliquez ensuite sur le logo Proximus, en haut à gauche. Vous accédez ainsi à la version non personnalisée du site.

Pour la politique en vigueur en matière de cookies, consultez le site web (tous les sites web n'utilisent pas tous les types de cookies).

Si vous avez accepté les cookies sur nos sites web en vue de recevoir des publicités ciblées par Proximus et des tiers, Proximus permet à ses partenaires de confiance d'accéder, via sa Data Management Platform, à ces informations de cookies. La liste des partenaires avec lesquels Proximus partage ces informations de cookies est consultable via le cookie manager sur les sites web de Proximus.

11. Quels sont mes droits en matière de protection de la vie privée et comment les exercer ?

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression à l'égard de vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur utilisation ou à leur traitement. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement et adapter votre choix. Enfin, vous pouvez vous faire inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus". Si vous êtes (ex-)client chez nous, vous pouvez dans la plupart des cas communiquer vos préférences en matière de vie privée via MyProximus (site web et dans l'application Proximus+) ou au service clientèle. Si vous n'êtes pas client, vous pouvez toujours contacter notre service clientèle par téléphone pour soumettre une demande d'exercice de vos droits en matière de protection de la vie privée.

Pour nous assurer que la demande est introduite par la bonne personne, nous vous demandons de fournir certaines données dans le but de confirmer votre identité et d'éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits. Si ces données ne sont pas suffisantes pour confirmer votre identité, nous pouvons vous demander de nous envoyer des informations supplémentaires pour nous permettre de vous identifier de manière individuelle ou une copie du recto de votre carte d'identité (vous pouvez cacher toute information de votre carte d'identité qui n'est pas pertinente pour confirmer votre identité).

Nous disposons d'un délai d'un mois pour répondre à votre demande. Ce délai prend cours dès que nous possédons tous les renseignements nécessaires à cet effet.

Ce délai d'un mois peut être prolongé de maximum 2 mois supplémentaires, compte tenu du nombre de demandes en instance et de la complexité de celles-ci. Nous vous informerons toujours dans le délai initial de tout retard de traitement éventuel.

Nous mettons tout en œuvre pour adapter le plus rapidement possible nos systèmes et bases de données. La mise en application de votre choix peut toutefois prendre un peu de temps. Si notre réponse ne répond pas à vos attentes, veuillez contacter le Data Protection Office de Proximus, soit par e-mail à l'adresse privacy@proximus.com, soit par courrier à l'adresse Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

Vous pouvez introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données

Si la réponse de Proximus ne répond pas à vos attentes ou si vous ne partagez pas notre point de vue, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données et déposer plainte. Plus d'infos sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/contact>.

11.1. Vous pouvez avoir accès à vos données personnelles.

Vous avez le droit de demander accès à vos données personnelles. Nous vous fournissons alors un aperçu des données personnelles vous concernant que nous traitons. Nous vous fournissons également des informations supplémentaires : la raison du traitement de vos données personnelles,

l'origine de ces données, les catégories de tiers avec lesquels nous partageons vos données personnelles, etc.

(Ex-) client de Proximus :

Contactez le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com ou via ce [formulaire en ligne](#), ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

Pas un client de Proximus :

Contactez le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.2. Vous pouvez demander de rectifier vos données personnelles.

Si vous constatez que certaines de vos données ne sont pas (ou plus) correctes, vous pouvez demander à Proximus de les rectifier. Pour ce faire, contactez notre service clientèle.

Certaines données personnelles, comme vos données de contact, sont disponibles dans l'environnement MyProximus. Vous pouvez les y adapter vous-même via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Modifier le profil) ou via MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Données personnelles). Si cela ne fonctionne pas, contactez le service clientèle de Proximus au 0800 33 800 ou via [le chat](#).

11.3. Vous pouvez demander de supprimer vos données personnelles.

Dans certains cas (p.ex., lorsque vous n'avez plus de produits ou services Proximus et que vous souhaitez que vos données de contact soient supprimées), vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles.

Certaines données personnelles (p.ex., les données de facturation) ne peuvent toutefois pas être supprimées, car la loi nous oblige à les conserver.

Contactez le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.4. Vous pouvez demander de retirer vos données de l'annuaire téléphonique et de la base de données 1207/1307

Si vous ne souhaitez pas que vos coordonnées soient publiées dans les services de renseignements ou dans l'annuaire téléphonique, vous pouvez adapter vous-même cette préférence via le site web de MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou via MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez soumettre votre demande via ce [formulaire en ligne](#), par e-mail : annuaire@1307.be ou par courrier : Service Annuaire, Boulevard Roi Albert II 27, B-1000 Bruxelles.

11.5. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de certaines données personnelles.

Vous pouvez à tout moment vous opposer (sans justification) à l'utilisation de données personnelles à des fins de marketing.

(Ex-) client de Proximus :

Vous pouvez adapter les canaux et les préférences concernant les communications à des fins de marketing via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou via MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez

sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée). Si cela ne fonctionne pas, contactez le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

Vous pouvez également suivre les instructions figurant dans les e-mails et les SMS que vous recevez de notre part pour ne plus recevoir de tels messages commerciaux à l'avenir.

Si vous souhaitez vous opposer pleinement à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, vous pouvez également le faire savoir dans MyProximus, soumettre votre demande via ce [formulaire en ligne](#) ou contacter le service clientèle de Proximus au 0800 33 800 ou via [le chat](#).

Pas un client de Proximus :

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing en contactant le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

Les indépendants et les PME peuvent nous faire part de leur préférence en matière de protection de la vie privée en appelant le numéro gratuit 0800 33 500.

Les moyennes et grandes entreprises ainsi que les institutions publiques peuvent appeler le numéro gratuit 0800 33 200.

Opposition à l'utilisation des données de localisation du réseau mobile pour des rapports anonymes

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation des données de localisation du réseau mobile pour des rapports anonymes via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée > Réseau de données mobiles) ou via MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée > Réseau de données mobiles). Si cela ne fonctionne pas, contactez le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

Si vous avez des raisons spécifiques (demande motivée), vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par Proximus à d'autres fins que l'exécution d'un contrat ou le respect d'une obligation légale (p.ex., la lutte contre la fraude). En cas de demande fondée, nous cesserons d'utiliser vos données personnelles, à moins que nous ayons des motifs impérieux de le faire.

Vous pouvez introduire une demande d'opposition au traitement de vos données personnelles pour une finalité spécifique en contactant le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.6. Vous pouvez retirer un consentement donné préalablement.

Vous avez à tout moment la possibilité de retirer toute autorisation préalablement donnée en vue du traitement de vos données personnelles à des fins spécifiques (p.ex., spots publicitaires personnalisés, publicités personnalisées sur le web et dans les applications mobiles, ...). C'est possible via le site web MyProximus (cliquez sur votre nom ou votre avatar dans le coin supérieur droit > Mon compte > Alertes et vie privée) ou MyProximus dans l'application Proximus+ (cliquez sur l'icône des paramètres dans le coin supérieur droit > Gérer votre compte > Alertes & vie privée).

Si cela ne fonctionne pas ou si vous avez une autre demande ou question concernant le retrait de votre consentement, vous pouvez contacter le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.7. Vous pouvez parfois vous opposer au traitement entièrement automatisé de vos données personnelles

Si nous traitons vos données personnelles de manière entièrement automatisée (sans intervention humaine), vous pouvez vous y opposer.

Vous pouvez introduire une demande d'opposition au traitement entièrement automatisé de vos données personnelles en contactant le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.8. Vous pouvez demander le transfert de vos données personnelles.

Vous pouvez transférer à vous-même ou à un tiers les données personnelles que vous avez vous-même fournies à Proximus (p.ex., vos données de contact).

Vous pouvez introduire une demande de transfert de vos données personnelles en contactant le Data Protection Office de Proximus par e-mail : privacy@proximus.com, ou par courrier : Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles.

11.9. Vous pouvez vous faire inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus".

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux de sociétés ou d'organisations sur votre numéro fixe ou mobile, vous pouvez vous inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus". Rendez-vous pour ce faire par téléphone au 02 882 19 75.

La législation oblige toute société ou organisation proposant des offres commerciales par téléphonie fixe ou mobile à respecter cette liste. Elles sont tenues d'enlever votre numéro de téléphone et votre nom de leur liste et ne vous appelleront donc plus pour promouvoir leurs produits, services ou promotions spéciales. Chaque société ou organisation est tenue de respecter la liste "Ne m'appellez plus". Proximus n'a pas la compétence de contrôler et surveiller cet aspect dans d'autres entreprises.

Pour toute plainte au sujet d'appels commerciaux indésirables, vous pouvez vous adresser au Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, Contact Center, rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles, en composant le numéro gratuit 0800 120 33 ou via le point de contact : pointdecontact.belgique.be (rubrique "Démarchage téléphonique").

11.10. Vous pouvez demander de vous inscrire sur la liste Robinson.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de lettres commerciales de toutes les entreprises membres de la Belgian Direct Marketing Association, vous pouvez vous inscrire sur les listes Robinson via <https://www.robinson.be/fr>.

12. Mises à jour de la déclaration de protection des données

Notre déclaration de protection des données est mise à jour en permanence. Consultez donc régulièrement ce site.

Notre déclaration de protection des données peut faire l'objet de futures extensions ou adaptations, par exemple en cas de nouveaux développements. Nous vous conseillons dès lors de la consulter régulièrement.

13. Coordonnées du Data Protection Officer

Pour toute autre question concernant notre politique en matière de protection de la vie privée, contactez notre Data Protection Officer.

Comment le contacter ?

E-mail : privacy@proximus.com

Adresse : Boulevard du Roi Albert II, 27 - 1030 Bruxelles

Formulaire web : [lien vers le formulaire web](#)
