

Introduction

(version 01/10/2022)

Scarlet est une marque commerciale de Proximus SA de droit public, Boulevard du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951, RPM Bruxelles.

Proximus accorde une grande importance au respect de votre vie privée et prend toutes les mesures utiles afin de la respecter au mieux. Vous découvrirez ici comment nous traitons vos données à caractère personnel notamment lorsque vous commandez un produit/service, lorsque visitez notre site web, lorsque vous utilisez nos services (comme la téléphonie fixe et mobile, l'internet, et d'autres services audiovisuels), dans le cadre de la promotion de nos produits/services, etc. La présente politique s'adresse à toutes les personnes concernées dont des données à caractère personnel sont traitées par Proximus quel que soit le mode de collecte de ces données : directement auprès de la personne concernée ou par une autre source.

Comment lire notre politique

Notre politique, rédigée conformément au Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le RGPD), a pour but de vous informer sur le traitement de vos données à caractère personnel. Nous y expliquons comment et dans quel but nous traitons ces données, avec qui nous les partageons, combien de temps nous les conservons, etc.

Proximus est responsable du traitement de vos données et a, à ce titre, la mission de vous communiquer cette information de manière complète et aisément accessible. Pour faciliter la lecture de notre politique, nous avons scindé les différents sujets en chapitres facilement consultables via le menu d'options. De plus, chacun de ces chapitres est titré de manière à vous permettre de retrouver plus aisément l'information recherchée.

Définitions – Notions de base

Ce chapitre vise à mettre à votre disposition les outils nécessaires à la bonne compréhension de notre politique qui se veut complète et compréhensible. La présente liste de définitions n'étant pas exhaustive, nous vous renvoyons vers l'article 4 du RGPD pour plus de définitions.

- Données à caractère personnel (ci-après « vos données ») : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (= « personne concernée »). Par exemple : un nom, un numéro d'identification, une adresse e-mail, un numéro de téléphone, des données de localisation, un identifiant en ligne, etc.
- Personne concernée : personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement par référence à une donnée à caractère personnel. En l'occurrence, vous êtes la personne concernée.

- Traitement : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement, la destruction, etc.
- Profilage : toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique.
- Responsable du traitement : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement, en l'occurrence, pour la majorité des traitements exposés dans la présente politique, il s'agit de Proximus.
- Sous-traitant : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement
- Consentement : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement;
- Délégué à la Protection des Données (DPD) / Data Protection Officer (DPO) : personne qui, au sein de l'organisme qui traite des données à caractère personnel, est chargée de toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel. Vous pouvez contacter le DPO en adressant un e-mail à privacy@scarlet.be
- Autorité de contrôle : une autorité publique indépendante qui est chargée de surveiller l'application du présent règlement, afin de protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques à l'égard du traitement et de faciliter le libre flux des données à caractère personnel au sein de l'Union. En Belgique, il s'agit de l'autorité de protection des données: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>

Responsable du traitement de vos données

Le responsable du traitement de vos données est la SA PROXIMUS (ci-après « Proximus ») inscrite à la BCE sous le numéro d'entreprise 202.339.951 et dont le siège social est établi à Avenue Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles. Proximus est joignable par courrier postal ou par courrier électronique à l'adresse privacy@scarlet.be pour les questions relatives à votre vie privée et au traitement des données à caractère personnel.

Délégué à la protection des données

En cas de question concernant la politique de Proximus en matière de protection de la vie privée, contactez le Data Protection Officer : Proximus SA/DPO, Boulevard Roi Albert II, 27 - 1030 Bruxelles, ou envoyez un e-mail à privacy@scarlet.be.

Transfert de vos données et catégories de destinataires

Vos données à caractère personnel peuvent être transférées aux (catégories de) destinataires suivants :

- Nos sous-traitants : Cette catégorie de destinataires vise les entités qui travaillent pour notre compte et qui nous assistent dans l'exécution de nos tâches et dans nos activités de marketing. Il s'agit par exemple des « call center » qui assistent nos clients ou qui vendent des produits/services Proximus en notre nom et pour notre compte. Ces sous-traitants peuvent être autorisés à accéder à certaines de nos bases de données. Leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution des tâches que nous confions. Dans certains cas, Proximus fait appel à des sous-traitants situés en dehors de l'Espace Economique Européen. Proximus ne collabore qu'avec des sous-traitants établis dans des pays qui, selon la Commission Européenne, garantissent un niveau de protection adéquat ou qui sont liés par des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne.
- Partenaires média (ciblage publicitaire) : à défaut d'opposition de votre part, nous communiquons certaines de vos données (principalement votre adresse e-mail et le type de produit que vous possédez) à notre partenaire média qui agit en qualité de sous-traitant afin de permettre la mise en place d'un ciblage publicitaire visant à éviter de vous faire la promotion de produits auxquels vous avez déjà souscrit.
- Autres tiers : Lorsque vous utilisez votre abonnement GSM Proximus pour surfer en ligne et que vous achetez des services de tiers en ligne (applications mobiles, etc.) en payant via le service M-Pay (c'est-à-dire que Proximus collecte via sa facture le montant dû au tiers pour ses services puis reverse ce montant au tiers), Proximus peut communiquer au tiers votre numéro de GSM ou tout autre numéro d'identification créé dans le cadre du service M-Pay, dans le but de permettre le paiement.
- Annuaire téléphonique : Si vous avez marqué votre accord pour la mention de votre numéro de téléphone et/ou de GSM dans les annuaires ou au service des renseignements, nous communiquons ces données aux Directory Information Services, une division de la SA Proximus chargée de la publication des annuaires et du service des renseignements. Toute modification de la mention de vos données dans les annuaires peut être sollicitée en composant le numéro gratuit 0800 98 033 ou par e-mail à annuaire@1307.be.
- Sociétés de recouvrement de créance : Lorsqu'un client Proximus se trouve en défaut de paiement de plusieurs factures et qu'il ne réagit pas aux différents rappels qui lui sont adressés, Proximus fait appel à des sociétés de recouvrement de créance afin d'obtenir le paiement de ces factures et des frais de retard en application de nos conditions générales. Les sociétés de recouvrement de créance agissent en qualité de responsable distincts du traitement des données qui sont transférées par Proximus.

- Le service de médiation pour les télécommunications : Si vous introduisez une plainte via le service de médiation pour les télécommunications, la communication par Proximus de vos données au service du médiateur peut être nécessaire pour le traitement de cette plainte et ce, dans le cadre du contrôle du respect de la loi sur les communications électroniques.
- Services publics : La loi nous oblige à communiquer certaines données à caractère personnel aux services de secours lorsque vous établissez un appel d'urgence. Nous sommes également contraints par la loi de communiquer certaines données à caractère personnel à la demande des autorités judiciaires dans le cadre d'une enquête ainsi qu'à la demande des services de renseignements belges, de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) et des autorités fiscales.
- Autre : hormis les cas stipulés ci-dessus, les données collectées ne sont pas communiquées à des tiers, sauf stipulation expresse pour une action spécifique ou si la loi l'exige. Lorsque ces données doivent être transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale, vous en serez informé ainsi que de l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation rendue par la Commission ou, dans certains cas, la référence aux garanties appropriées ou adaptées et les moyens d'en obtenir une copie ou l'endroit où elles ont été mises à disposition.

Principes relatifs au traitement de vos données

Proximus s'efforce de traiter vos données avec le plus grand respect et en conformité avec les normes applicables en vue de garantir le respect de votre droit à la vie privée. Pour cela, nous traitons vos données en suivant notamment les principes suivants :

- **Transparence** : Nous tâchons de traiter vos données avec transparence et en favorisant la communication. Par le biais de la présente politique, nous souhaitons vous fournir une information complète et accessible. De plus, nous restons à votre disposition pour répondre à vos éventuelles questions et nous vous invitons pour cela, à nous contacter à l'adresse privacy@scarlet.be.
- **Flexibilité** : Les normes en matière de protection des données connaissent une évolution constante. Proximus tend à mettre à jour régulièrement sa politique en matière de protection des données et à adapter ses pratiques au fil des interprétations fournies notamment par la doctrine et la jurisprudence.
- **Sécurité** : Nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les bases de données dans lesquelles sont conservées vos données contre l'accès illicite, l'accès non autorisé, la perte, le vol ou la violation de la confidentialité de vos données. Nos mesures de sécurisation sont régulièrement évaluées et adaptées en vue de garantir en permanence un haut niveau de protection.
- **Minimisation des données collectées** : Seules les données à caractère personnel qui sont utiles à la réalisation de chaque finalité poursuivie par Proximus sont traitées. Cela signifie que nous nous efforçons de collecter le minimum possible des données à caractère personnel en vue de réaliser les finalités poursuivies par ce traitement, à moins que vous ne donniez votre consentement à la collecte de données supplémentaires.

- Limitation des données et des finalités : Vos données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées et identifiées dans le présent texte ou toute autre communication spécifique à ce sujet. Vous serez informé de tout traitement pour une finalité incompatible avec celle pour laquelle les données ont été collectées.
- Licéité : Tout traitement doit être licite et justifié par l'une des 6 conditions formulées par l'article 6 du RGPD intitulé « Licéité des traitements »
- Exactitude : Nous mettons en œuvre les moyens raisonnables en vue de traiter exclusivement des données exactes vous concernant et nous mettons à cette fin régulièrement à jour nos bases de données tout en vous laissant l'occasion de rectifier soit vous-mêmes vos données via « Mon scarlet » ou en nous adressant un e-mail à l'adresse privacy@scarlet.be. Nous vous invitons à tenir vos données à jour par le biais de ces moyens.
- Limitation de la durée de conservation : Vos données à caractère personnel sont conservées le temps nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie. En tout état de cause, ces données sont conservées tant que des obligations légales (essentiellement comptables) nous l'imposent ou en vue de nous garantir la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.
- Données sensibles et données relatives à des mineurs : Proximus ne traite pas des données sensibles et ne permet pas la souscription d'un contrat par un mineur d'âge sans l'accord écrit de ses parents ou de son tuteur. Toute éventuelle dérogation à ce principe de base sera conforme aux articles 9 et 10 du RGPD.

Traitements de vos données

Données collectées

Proximus collecte et traite différentes catégories de données à caractère personnel en vue, principalement, de vous fournir les services commandés. Ces données sont principalement collectées au moment de la conclusion du contrat vous liant à Proximus et en cours de l'utilisation de ses services. Nous classons les données collectées en plusieurs catégories :

- Données d'identification : ces données nous permettent de vous identifier :
 - Nom, prénom et sexe : données d'identification de base
 - Adresse : donnée d'identification de base nous permettant d'éviter de vous confondre avec une personne qui porte les mêmes nom et prénom que vous
 - Date de naissance : donnée d'identification de base nous permettant de vérifier si vous êtes en âge de conclure un contrat avec Proximus.
 - Copie de votre carte d'identité : une copie de votre carte d'identité peut être demandée dans certains cas, notamment lorsqu'une demande d'accès à vos données justifie une vérification minutieuse de votre identité.
- Données de connexion : adresse IP, login, adresse e-mail, numéro de client, mot de passe du login, etc. Ces données sont nécessaires à vous connecter sur les différents espaces personnalisés liés à nos services : l'application web Mon Scarlet ou l'application mobile myscarlet.

- Données de contact : adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de GSM, langue. Ces données nous permettent de communiquer aisément avec vous lorsque c'est nécessaire.
- Cookies: Nous vous renvoyons vers notre cookie Policy pour plus d'informations sur notre utilisation des cookies.
- Données de solvabilité: lorsque vous commandez un produit/service chez Proximus, nous effectuons une analyse de solvabilité.
- Données de paiement : vos informations de paiement, vos factures, historique de recharges, domiciliation, etc.
- Données de communication avec nos services: les données relatives à vos communications avec nos services par téléphone, e-mail, réseaux sociaux, formulaire de contact, etc.
- Données de consommation/ Données de trafic : les données relatives à l'utilisation que vous faites de nos services, de nos applications et de nos sites web, aux types et marques d'appareil que vous utilisez à cette occasion ainsi qu'au trafic de communication acheminé par notre réseau. Les données de trafic contiennent entre autres des numéros de téléphone et de GSM appelés, la date, l'heure, la durée et la localisation d'une communication ou d'une connexion internet et le volume de données que vous utilisez. Nous pouvons aussi utiliser des données sociodémographiques et des informations de consommation que nous achetons à des entreprises spécialisées.

Mode de collecte des données

- Informations que vous nous communiquez volontairement

La collecte de vos données peut se faire via divers canaux : par exemple oralement auprès des agents de vente agréés, par téléphone via le service clientèle, via des formulaires électroniques sur le site web, par e-mail, via Mon Scarlet ou l'application mobile myscarlet, lorsque vous utilisez les médias sociaux pour nous contacter, lorsque vous passez une commande, lorsque vous participez à un test, une enquête, des concours, des actions de promotion lors de festivals, lorsque vous avez été identifié par le passé comme utilisateur d'une carte prépayée Proximus ou lorsque vous vous abonnez à une lettre d'information.

Proximus peut, via ces canaux, dans les limites de ce qui est autorisé par les normes applicables, traiter vos données dans le but de vous soumettre une offre de services Proximus qui soit la plus pertinente possible.

- Informations que nous obtenons lorsque vous utilisez nos services et en vue de leur facturation

Nous pouvons être amenés à collecter des données sur l'utilisation que vous faites de nos produits et services (services fixes et mobiles, etc.), de nos sites web, sur les appareils (type/marque) que vous utilisez, sur la qualité et la vitesse du réseau et de votre connexion Wi-Fi, sur votre trafic de communication sur notre réseau. Nous traitons également vos données de facturation et de paiement.

- Informations que nous obtenons auprès des tiers

Nous pouvons utiliser des données socio-démographiques et des informations de consommation que nous achetons à des entreprises spécialisées dans les limites de ce qui est autorisé par les normes applicables. De plus, nous collectons des données auprès de la SA Proximus eu égard à la relation liant les deux sociétés. Dans ce cas, la présente politique et son contenu s'adresse également à vous.

Conséquences d'un refus de communiquer des données

Vous pouvez toujours refuser de communiquer certaines données, mais il est possible dans ce cas que vous ne puissiez pas utiliser certains produits ou services ou que ceux-ci ne fonctionnent pas correctement. Dans la présente politique, nous nous efforçons de vous indiquer dans la mesure du possible si la nécessité de communiquer certaines données a une origine réglementaire ou contractuelle (par exemple, vos données d'identification dont la communication est imposée par la loi, ou les données dont la communication est imposée par nos conditions générales). Lorsque les champs permettant la communication de vos données doivent obligatoirement être remplis, cela implique que ces données sont nécessaires à la conclusion du contrat. Il vous est toujours possible de nous contacter à l'adresse privacy@scarlet.be pour des questions à ce sujet.

Finalités de traitement et base légale

Les finalités des différents traitements de vos données peuvent être regroupées comme suit :

- Données traitées en dehors de la conclusion d'un contrat : Lorsque vous contactez Proximus en vue de poser des questions relatives à notre activité en dehors du cadre d'un contrat ou de la conclusion d'un contrat, le traitement est fondé sur votre consentement. La communication spontanée de vos données constitue un acte positif par lequel vous consentez à ce que Proximus traite ces données en vue de répondre à votre demande (par exemple : s'assurer de la disponibilité du service dans votre région sur base de votre adresse postale). Proximus peut être amenée à conserver ces données en vue de répondre au mieux à toute éventuelle future demande de renseignements (par exemple, vous informer lorsque Proximus est disponible dans votre région). Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou exercer l'un des droits reconnus par le RGPD.
- Traitement de vos données en vue de la conclusion d'un contrat: Nous sommes amenés à traiter vos données lorsque nous vous contactons pour promouvoir nos services ou lorsque vous contactez vous-même Proximus à cette fin. Cela inclut la capture de votre adresse e-mail lorsque vous l'indiquez dans le formulaire de commande en vue de vous adresser un e-mail d'assistance permettant de conserver le contenu de votre panier et faciliter, le cas échéant, la finalisation de la commande. Si notre communication aboutit sur votre volonté de conclure un contrat avec Proximus, nous sommes amenés à traiter vos données en vue de vous communiquer par écrit les détails de l'offre et de s'assurer de votre intérêt. Fondement : Le traitement est ici nécessaire pour prendre des mesures en vue de la conclusion du contrat à savoir : vous confirmer les conditions de l'offre par écrit ou vous donner accès au contenu de votre panier.

- Analyse de solvabilité : lorsque vous commandez un produit/service chez Proximus, nous effectuons un contrôle auprès de l'étude de huissiers Modero pour vous éviter de prendre avec nous des engagements que vous ne pouvez pas supporter financièrement. Nous voulons également éviter que les factures de Proximus restent impayées. Nous menons cette analyse en utilisant des sources internes et externes. Cette analyse est fondée sur l'intérêt légitime de Proximus de sauvegarder ses intérêts économiques. Il vous est possible de vous opposer à ce traitement. Nous vous informons que Proximus se réserve dans ce cas le droit de refuser de vous fournir le produit/service commandé eu égard au risque élevé d'atteinte à ses intérêts financiers. Cette décision n'est pas automatisée.
- Conclusion / Exécution du contrat et gestion de la clientèle : Lorsque vous commandez un produit ou un service auprès de Proximus, vos données sont traitées en vue de pouvoir vous fournir les produits/services commandés, de réaliser l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs, de permettre la bonne exécution du contrat nous liant, la facturation ou encore la bonne administration de notre clientèle. Cela inclut, entre autre : le contrôle de l'utilisation correcte des services de roaming à l'étranger, la gestion des litiges dans le cadre de l'exécution du contrat, le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications, etc. Fondement : Ces traitements sont licites car ils sont nécessaires à l'exécution du contrat nous liant. A cette fin :
 - Nous collectons les données d'identification pour garantir la conclusion d'un contrat valide
 - Nous vous fournissons les produits et les services commandés
 - Nous collectons les données de communication pour pouvoir vous adresser des communications strictement liées à l'exécution de votre contrat.
 - Nous utilisons vos données d'identification, de consommation et vos données financières pour la gestion de notre clientèle et la facturation
- Gestion des prospects et de la clientèle : Certains traitements de vos données à caractère personnel dépassent le cadre de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du contrat. Ces traitements sont justifiés par notre intérêt légitime qui est d'organiser efficacement la société et le travail de nos équipes.
- Annuaire : Si vous avez marqué votre accord pour la mention de votre numéro de téléphone et/ou de GSM dans l'annuaire ou dans le fichier du service des renseignements, nous communiquons ces données aux Directory Information Services, une division de la SA Proximus chargée de la publication des annuaires et du service des renseignements. Toute modification de la mention de vos données dans les annuaires peut être sollicitée en composant le numéro gratuit 0800 98 033 ou par e-mail à annuaire@1307.be. Le fondement de ce traitement est votre consentement que vous donnez librement. Aucune conséquence n'est attachée au refus de figurer sur l'annuaire. Vos données seront retirées de l'annuaire dans un délai raisonnable à partir du retrait de votre consentement.
- Obligation légale : Plusieurs obligations légales nous imposent le traitement de vos données à caractère personnel comme, par exemple :
 - Obligation de collaboration avec les autorités publiques : Proximus peut être amenée à communiquer vos données à des autorités publiques telles que les autorités fiscales, l'IBPT, le service de médiation, les services de secours (lorsque vous établissez un appel d'urgence), les autorités judiciaires,

l'autorité de protection des données, etc. Ces différentes obligations de collaboration sont exécutées en application stricte des normes applicables. Par exemple, Proximus est tenue de collaborer avec les autorités en vue de vous prévenir d'un danger imminent ou d'une catastrophe de grande ampleur en traitant vos données de localisation disponibles sur notre réseau mobile.

- Obligations comptables : Cette obligation justifie la conservation de vos données après la résiliation de votre contrat afin de satisfaire à nos obligations comptables
- Notifications relatives à la modification du contrat : Proximus est soumise à une obligation légale imposant l'envoi de certaines communications relatives à la modification des conditions du contrat.
- Conservation des données visant à identifier l'utilisateur ou l'abonné : en vue notamment de collaborer avec les autorités.
- Profil de consommation : Proximus a l'obligation de réaliser un profil sur base de votre consommation afin de vous informer du produit le plus avantageux pour vous
- Détection de fraude : Vos données d'identification et de consommation peuvent être utilisées par Proximus en vue de détecter d'éventuelles fraudes ou infractions envers Proximus, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs et la législation applicable. Le fondement de ce traitement dépend de la situation : le traitement peut être nécessaire à l'exécution du contrat nous liant et à la bonne application de nos conditions générales d'utilisation. Ce traitement peut également être imposé par une obligation légale ou justifié par l'intérêt légitime de Proximus de protéger ses intérêts et sa réputation ainsi que les intérêts de ses employés, des autres utilisateurs du réseau ou de ses fournisseurs.
- Amélioration de la qualité de nos produits/services : Proximus peut être amenée à traiter vos données de consommation, à réaliser des études de marché ou à vous inviter à tester des produits et des services en vue d'évaluer/améliorer la qualité de ses produits/services ou encore développer de nouveaux produits/services. Proximus peut par exemple utiliser la technologie de partenaires sur son site web pour vous permettre d'évaluer ses produits et services et aider ainsi le public à faire un choix. Les données à caractère personnel qui y sont collectées sont utilisées pour gérer ce service d'évaluation. D'autres sites web que ceux de Proximus peuvent reprendre le contenu de votre commentaire, sans toutefois faire mention de vos données à caractère personnel, comme votre adresse e-mail. Lorsque vous introduisez un commentaire, vous êtes invité à utiliser un pseudonyme. Ne mentionnez pas de donnée à caractère personnel dans le champ de commentaire. Fondement : le traitement de vos données dans ce cadre est soit légitimé par votre consentement ou, le cas échéant, par l'intérêt légitime de Proximus qui est d'améliorer la qualité de ses produits/services et en développer de nouveaux pour rester compétitif sur le marché et offrir ce qui correspond au mieux aux besoins du marché.
- Contrôle/amélioration de qualité des communications téléphoniques avec notre service clientèle : Vos conversations téléphoniques avec notre service clientèle peuvent être enregistrées dans la mesure où Proximus souhaite pouvoir écouter la conversation en cas de problème ou en vue de contrôler et éventuellement

améliorer la qualité de ces appels entre autre dans le cadre de la formation de nos agents. Attention, nous attirons votre attention sur le fait que Proximus ne communique pas de copie de ces enregistrements afin de sauvegarder les droits des personnes participant à la conversation, notamment nos agents. Fondement : l'enregistrement de ces conversations est autorisé par la loi et se justifie par l'intérêt légitime de Proximus qui est de s'assurer de la qualité des appels gérés en son nom et de se préserver (durant une courte période) un moyen de preuve de la bonne conclusion du contrat.

- Gestion du site web scarlet.be et application [Mon Scarlet](https://monscarlet.be) /myscarlet: Nous utilisons vos données de connexion pour gérer au mieux notre site internet. Vous pouvez consulter notre site web [Scarlet.be](http://scarlet.be). sans communiquer vos données à caractère personnel. Il est toutefois possible que l'accès à certaines parties ou fonctions de notre site web soit réservé à des visiteurs qui disposent d'un compte Mon Scarlet moyennant l'introduction du login et du mot de passe corrects. Nous enregistrons des informations concernant la connexion établie par vos soins avec notre site web, ainsi que concernant le logiciel et l'équipement que vous utilisez à cet effet. Nous vous renvoyons vers notre cookie policy pour plus d'informations sur la gestion de notre site. Nos sites web peuvent contenir des hyperliens vers des sites web non gérés par Proximus. Ces hyperliens sont proposés à titre d'information, Proximus n'a pas de contrôle sur le contenu de ces sites. Nous vous conseillons de consulter également attentivement la politique de protection de la vie privée de ces sites web.
- Profilage publicitaire et remarketing : Lorsque vous accédez pour la première fois sur notre site internet, un outil de gestion des cookies apparaît afin de vous demander si vous consentez au placement de certains cookies sur votre appareil. Si vous y consentez, votre comportement sur notre site internet et sur d'autres sites que vous avez visités précédemment peuvent être utilisés pour construire des profils en utilisant par exemple vos centres d'intérêts afin de pouvoir adapter nos publicités à des prospects dont le profil se rapproche du vôtre. Grâce à certains cookies, nous sommes également en mesure de vous présenter des annonces publicitaires pour des produits et services relevant de vos centres d'intérêts sur d'autres sites web faisant partie de notre réseau publicitaire. Cette pratique est appelée « remarketing ». Les cookies utilisés ne contiennent pas de données à caractère personnel vous concernant puisque les informations recueillies ne permettent pas de vous identifier. L'utilisation de ces cookies nécessite votre consentement qui est demandé lors de votre première visite sur notre site internet et qui peut être retiré à tout moment. Nous vous renvoyons vers notre cookie Policy pour plus d'informations.
- Ciblage publicitaire : Si vous avez créé un compte Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn ou Google, Proximus peut afficher de la publicité via ce compte pour des produits/services et promotions de v susceptibles de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas recevoir ce type de publicités, vous devez adapter vos paramètres pour les publicités dans votre compte correspondant ou via www.youronlinechoices.com. Il est de l'intérêt légitime de Proximus de promouvoir ses produits et services et cet intérêt ne viole pas vos droits. En l'occurrence, la plateforme sur laquelle vous surfez (Facebook, Instagram etc.) est responsable du traitement de vos données et le choix d'avoir l'affichage ou non de publicités plus pertinentes à votre profil dépend de votre relation avec cette

plateforme. Afin d'éviter l'affichage des publicités pour des produits/services Proximus pour lesquels vous seriez déjà abonné, Proximus communique une partie limitée de vos données à caractère personnel (votre adresse e-mail et les produits/services achetés) afin de permettre à notre partenaire d'adapter les publicités qui sont affichées sur ces plateformes (ou toute autre page internet) et éviter de vous promouvoir des produits/services que vous avez déjà.

- Marketing direct : Il est de l'intérêt légitime de Proximus de promouvoir ses activités. Quelle que soit votre relation avec Proximus, il nous est possible de vous contacter par téléphone afin de promouvoir nos produits/services à moins que vous vous y soyez opposé. Le traitement de vos données en vue la promotion de nos activités par voie électronique diffère selon votre relation avec Proximus.
 - Vous êtes client Proximus: Eu égard à l'intérêt que vous avez porté dans les produits/services Proximus, il est de notre intérêt légitime de promouvoir d'autres produits et services similaires qui pourraient vous intéresser.
 - Vous êtes un prospect sans lien avec Proximus : Vous avez peut-être communiqué vos données lors de votre participation à un concours, de votre connexion sur notre site internet, d'une communication avec Proximus, de votre relation avec l'un de nos partenaires, etc. Dans ce cas, Proximus ne vous contactera par voie électronique à des fins de marketing que si vous y avez consenti.
- Enquêtes de satisfaction : à défaut d'opposition de votre part, il est possible que vous soyez contacté par Proximus ou par l'un de nos partenaires qui agit en qualité de sous-traitant afin de vous inviter à participer à une enquête de satisfaction ou à un focus group. Vous serez contacté par e-mail ou par téléphone afin d'être invité à participer à l'enquête ou à un focus group, à moins d'avoir fait application de votre droit d'opposition. Ce contact d'invitation est fondé sur l'intérêt légitime de Proximus à collecter l'avis de ses (ex) clients. Le traitement de vos données découlant de la participation effective à l'enquête ou à un focus group est fondé sur votre consentement.
- Rapports et statistiques : des données relatives à nos clients peuvent être rendues anonymes et regroupées dans des ensembles plus vastes afin d'établir des rapports internes et externes. Ainsi, vos habitudes télévisuelles peuvent faire l'objet de rapports anonymes portant sur la popularité de chaînes et programmes de télévision. Proximus prend toutefois toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces rapports basés sur ces données ne permettent d'identifier des individus.
- Gestion des litiges : Proximus conserve des échanges et des éléments pertinents à un possible futur litige et ce jusqu'à l'expiration des délais de prescription applicables.

Conservation des données

Les données à caractère personnel recueillies sont conservées dans les fichiers de Proximus (Avenue Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles).

Les données à caractère personnel d'un client sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après la fin de la relation contractuelle avec Proximus. Des délais de conservation plus courts sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données de trafic, qui ne sont conservées que pendant douze mois.

Secret des télécommunications

Le contenu du trafic de communication acheminé par notre réseau, tel que les communications téléphoniques fixes et mobiles, les e-mails, les messages SMS ainsi que votre comportement de surf sur internet, est protégé par la législation relative au secret des télécommunications. Ceci implique que Proximus et ses collaborateurs ne sont pas autorisés à prendre connaissance d'un tel contenu. Proximus a pris les mesures de protection nécessaires et a donné des instructions rigoureuses à ses collaborateurs afin de garantir le respect du secret des télécommunications.

Si vous disposez d'un numéro de téléphone privé pour votre ligne fixe ou votre service mobile, ce numéro n'est pas mentionné dans l'annuaire téléphonique ou auprès du service de renseignements. Votre numéro est alors également protégé par le secret des télécommunications. Les collaborateurs de Proximus ne sont autorisés à traiter votre numéro de téléphone privé que dans la mesure où ce traitement s'avère nécessaire pour pouvoir vous fournir vos services Proximus.

Utilisation de données anonymes pour les services de reporting

Au sein de la société (services touristiques et responsables de la mobilité dans les villes et communes, etc.), on observe un intérêt croissant pour l'utilisation de données de localisation à des fins de rapport, notamment en ce qui concerne le nombre de personnes présentes à un moment donné à un certain endroit. Chaque activité d'un GSM ou smartphone sur le réseau de télécommunication mobile de Proximus génère des données de localisation de réseau. Ces données de localisation permettent de déterminer via quelle antenne votre appareil mobile est connecté au réseau mobile de Proximus. Contrairement aux données GPS, elles ne donnent toutefois aucune indication précise du lieu où vous vous trouvez, car une antenne peut desservir une région étendue. Ainsi, ces données ne permettent pas de déduire si une certaine personne s'est rendue dans tel restaurant ou magasin ou si elle est passée chez le boulanger. Pour établir des rapports de localisation, Proximus peut utiliser ces données de localisation. Il va de soi que Proximus prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le respect de votre vie privée. Ainsi, ces rapports se fondent exclusivement sur des données anonymes. De plus, les données anonymes sont agrégées de telle sorte qu'il est impossible pour les destinataires de ces rapports d'identifier des clients individuels sur la base des informations obtenues. Lorsque certains rapports concernent malgré tout des groupes plus restreints, des mesures supplémentaires sont prises, permettant d'empêcher toute identification. Les données de localisation anonymes peuvent porter sur la localisation actuelle ("near real time") ou remonter jusqu'à maximum 3 mois. Les rapports de localisation peuvent être complétés par un nombre limité de données statistiques supplémentaires comme le pays, la région ou la commune de résidence des personnes, la durée et la fréquence des visites à un endroit donné, la provenance et la destination des personnes à partir d'un endroit donné ou d'autres données statistiques externes (ex. : informations agrégées de recensements accessibles au public). Dans ce cas également, seules des données anonymes sont intégrées dans les rapports. Proximus ne vend pas de données de localisation individuelles. Les données de localisation anonymisées ne quittent pas l'entreprise. Proximus vend uniquement des rapports mentionnant le nombre de personnes présentes à un moment précis à un endroit donné (au

moins au niveau d'un code postal ou d'un événement), pour ainsi fournir des informations concernant les visiteurs, les événements ou les déplacements. D'autres données clients peuvent également être rendues anonymes et regroupées dans des ensembles plus vastes à des fins de reporting interne et externe. Ainsi, vos habitudes télévisuelles peuvent faire l'objet de rapports anonymes sur la popularité de certaines chaînes et de leurs programmes. Proximus prend toutefois toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces rapports basés sur ses données ne permettent d'identifier des individus. Le législateur permet aux opérateurs d'utiliser les données de localisation se rapportant à un abonné ou un utilisateur final pour cette finalité dans la mesure où ces données ont été rendues anonymes sans prévoir un droit d'opposition. Cependant, Proximus permet à toute personne visée par ce traitement de s'opposer à ce traitement. Pour les clients Proximus, nous vous invitons à adresser votre demande d'opposition à privacy@scarlet.be.

Vos droits

Délai raisonnable

Veillez lire les consignes ci-dessous pour savoir comment communiquer à Proximus vos préférences en matière de protection de la vie privée et exercer vos droits. Proximus met tout en œuvre pour adapter au plus vite ses systèmes et banques de données. Veuillez cependant noter qu'un certain délai est nécessaire entre la communication de vos préférences et leur application. Ce même délai raisonnable est pertinent lors de l'exécution de vos droits.

Identification

Proximus s'efforce de limiter au maximum les données collectées en application du principe de minimisation des données. Nous sommes tenus de vérifier l'identité des personnes concernées à l'origine de toute demande d'exercice d'un droit accordé par le RGPD afin d'éviter une fuite des données due à une usurpation d'identité. Dès lors, Proximus évaluera la situation au cas par cas afin d'examiner si, eu égard à la sensibilité des données demandées et des informations en notre possession, la personne concernée démontre à suffisance son identité. Proximus peut, par exemple, estimer qu'une personne concernée a suffisamment démontré son identité lorsque sa demande émane de l'adresse e-mail enregistrée lors de la collecte des données ou, dans d'autres circonstances, demander plus d'information en vue d'identifier la personne concernée. Pour cela, nous vous invitons à être prudent, à nous communiquer des données correctes et à bien sécuriser votre adresse e-mail et protéger vos documents d'identité afin d'éviter une usurpation de votre identité.

Si nous constatons que, pour des raisons légitimes, nous ne sommes pas en mesure de vous identifier, vous en serez dument informé. Dans ce cas, soit l'exercice de vos droits est abandonné, soit vous nous communiquez volontairement des informations complémentaires qui nous permettent de vous identifier.

Nous vous informons enfin que toute demande d'exercice d'un droit introduite par une autre personne que la personne concernée nécessitera la communication d'un mandat spécial pour être prise en considération.

Procédure

Pour toute demande d'exercice de vos droits en application du RGPD (excepté le droit d'opposition au traitement dans le cadre du marketing direct à exercer à l'adresse suivante opt-out@scarlet.be, nous vous invitons à nous adresser un e-mail à l'adresse privacy@scarlet.be. Vous pouvez également consulter et modifier vos données via mon Scarlet.

Accès

Vous avez le droit d'accéder à certaines informations relatives à vos données et à obtenir une copie gratuite de ces données. Proximus se réserve le droit de demander, le cas échéant, des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute demande de copie supplémentaires.

Rectification

Vous avez le droit de faire rectifier vos données inexactes et de compléter vos données incomplètes. Certaines données à caractère personnel, comme vos données de contact, sont disponibles via Mon Scarlet. Vous pouvez les y adapter vous-même.

Effacement

Dans certaines hypothèses, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel. Nous attirons votre attention sur le fait que ce droit n'est pas absolu et que Proximus peut refuser d'y donner une suite positive notamment lorsque le traitement est nécessaire :

- pour respecter une obligation légale ou pour exécuter une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investie Proximus
- à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques
- à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données dans certaines circonstances. Lorsque votre demande de limitation est acceptée, Proximus s'engage à se limiter à la conservation des données concernées, à moins d'obtenir votre consentement pour un traitement supplémentaire ou lorsque le traitement est nécessaire :

- à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice
- pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale
- pour des motifs importants d'intérêt public

Vous serez dans ce cas informé avant la levée de la limitation du traitement.

Opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé par un intérêt légitime de Proximus. L'exercice de ce droit d'opposition peut être refusé lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. L'exercice de votre droit d'opposition peut se faire par e-mail adressé à l'adresse privacy@scarlet.be.

Proximus se réserve le droit de résilier un contrat la liant à un client ou de refuser la fourniture d'un produit/service si l'exercice du droit d'opposition à un traitement impliquerait un effort déraisonnable ou des risques réels pour Proximus dans l'exécution du contrat ou la fourniture du produit/service.

Lorsque l'intérêt légitime de Proximus est utilisé comme base pour tout traitement dans le cadre du marketing direct de ses produits et services, vous disposez d'un droit d'opposition absolu.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations sur nos produits et activités, vous pouvez envoyer un mail à opt-out@scarlet.be, modifier vos préférences via Mon Scarlet ou envoyer un courrier à Proximus, service Cust Care/opt out, boîte postale 10008, 3750 Alken, en veillant à mentionner votre numéro client si vous êtes client.

Portabilité

Dans certains cas, vous pouvez demander à ce que vos données soient transférées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine à vous-même ou à un autre responsable du traitement. Ce droit n'est applicable que pour les traitements fondés sur votre consentement ou sur un contrat et lorsque le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

Retrait du consentement

Lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est fondé sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement au traitement à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur votre consentement avant ce retrait. Si aucune autre disposition légale ne peut légitimer le traitement en question, Proximus le cessera.

Introduction d'une réclamation

Si vous avez une plainte à formuler visant le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse privacy@scarlet.be. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données. Plus d'infos voir <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

Prises de décision automatisées et profilage

Proximus n'utilise pas vos données à caractère personnel en vue de prendre des décisions automatisées. En tout état de cause, si Proximus venait à traiter vos données de façon

entièrement automatique, vous auriez la possibilité de vous y opposer et de demander un traitement manuel.

Liste ne m'appellez plus

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux de sociétés ou d'organisations sur votre téléphone ou GSM, vous pouvez vous inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus". Rendez-vous pour ce faire sur le site web www.ne-m-appellez-plus.be, téléphonez au numéro 02 302 26 17 ou adressez-vous par courrier à l'ASBL Do Not Call Me, Rue de la Fusée 50 - 1130 Bruxelles.

La législation oblige toute société ou organisation proposant des offres commerciales par téléphone ou GSM 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"

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").

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 www.robinson.be ou à l'adresse suivante : BDMA – Service Robinson, Rue de la Fusée 50 - 1130 Bruxelles.

Mise à jour de notre politique en matière de protection et la vie privée

Notre politique en matière de protection de la vie privée peut faire l'objet de futurs élargissements ou adaptations, par exemple en cas de nouveaux développements. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette politique de protection de la vie privée.