

**Politique de confidentialité**  
**Orange Belgium**

## Contents

1. Politique de confidentialité.....	4
2. Champ d'application de cette politique.....	4
3. Traitement des données à caractère personnel du client et utilisateur.....	4
3.1. Généralités.....	4
3.2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Belgium et à quoi sont-elles utilisées?.....	5
3.3. Orange Belgium utilise-t-elle des données personnelles anonymes?.....	11
3.4. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers, partagées ou vendues?.....	12
3.5. Orange Belgium achète-t-elle des données personnelles auprès des tiers?.....	12
4. Ceci s'applique-t-il aussi aux clients B2B?.....	13
5. Comment mes données à caractère personnel sont-elles protégées?.....	13
6. Combien de temps les données à caractère personnel sont-elles stockées?.....	13
7. Sur quelles bases juridiques les traitements sont-ils fondés?.....	14
8. Qu'en est-il du site web d'Orange Belgium?.....	15
8.1. Enregistrement des données personnelles.....	15
8.2. Orange Belgium utilise-t-il des cookies?.....	15
9. Qu'en est-il de l'application MyOrange d'Orange Belgium?.....	15
9.1. Généralités.....	15
10. Qu'en est-il du service et de l'application Orange Smart Home d'Orange Belgium?.....	16
10.1. Généralités.....	16
10.2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Belgium?.....	16
10.3. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers?.....	21
10.4. Les données personnelles sont-elles traitées en dehors de l'Union Européenne?.....	21
10.5. Pendant combien de temps les données personnelles sont-elles conservées?.....	21
11. Qu'en est-il de l'application Device Manager fournie par Orange Belgium?.....	21
11.1. Généralités.....	21
11.2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par l'application Device Manager?.....	22
12. Qu'en est-il de la présence d'Orange Belgium sur les réseaux sociaux?.....	23
13. Profil d'utilisateur et décisions automatisées.....	24
14. Quels sont mes droits, en tant que client?.....	24
14.1. Consultation des données.....	24
14.2. Rectification des données à caractère personnel.....	25
14.3. Suppression des données et droit à l'oubli.....	25
14.4. Portabilité des données.....	25
14.5. S'opposer au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct par Orange Belgium.....	25

14.6.	Gestion de mon consentement.....	26
14.7.	Limitation du traitement des données à caractère personnel.....	26
14.8.	Le Délégué à la protection des données.....	26
15.	Quelles activités de traitement ne sont pas effectuées?.....	27
16.	Réclamations, observations ou problèmes?.....	27
17.	Glossaire.....	28
18.	Modification de la politique de confidentialité.....	29

## 1. Politique de confidentialité

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

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

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

## 2. Champ d'application de cette politique

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

## 3. Traitement des données à caractère personnel du client et utilisateur

### 3.1. Généralités

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

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

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

### 3.2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Belgium et à quoi sont-elles utilisées?

Traitement	Activités	Type de données
Gestion de contrat	Créer, modifier et gérer le contrat avec le client	Données d'identification Numéro de registre national <sup>1</sup> Numéro de document d'identité
Administration des clients	Assistance au client (de manière proactive et réactive). Facturation des services utilisés par le client. Service clientèle.	Données d'identification Données de consommation Contact avec le service clientèle Données techniques Données financières
Sécurité	Pour garantir la sécurité du personnel et du client, dans les points de vente et dans nos bureaux. Pour garantir un accès sécurisé aux services d'Orange	Images caméra Données d'accès
Lutte contre la fraude	Pour identifier et combattre la fraude et les abus de clients ou de tiers.	Données de consommation Données d'identification
Gestion des litiges	Gestion des litiges relatifs à la facturation et au paiement.	Données d'identification Données financières
Marketing (direct)	Pour informer les clients sur les produits nouveaux ou connexes et les modifications apportées aux produits existants d'Orange Belgium. Pour participer au programme de fidélisation d'Orange Belgium qui réserve des avantages et des cadeaux aux clients. Pour réaliser des études de marché. Pour déterminer le segment de marché dont le client relève.	Données d'identification Données de consommation
Gestion du réseau	Pour améliorer les services proposés par Orange et optimiser la qualité du réseau. Pour assister le client (de manière proactive ou réactive) et en cas de problèmes techniques.	Données techniques Données de consommation
Coopération avec les services de justice et de sécurité	L'obligation légale de fournir des informations à la demande du ministère de la Justice et des services de sécurité	Données d'identification Numéro de registre national Numéro de document d'identité Données de consommation Données de localisation Images caméra
Be-alert	L'obligation légale d'envoyer un SMS à la demande du centre de crise aux clients présents dans une zone de crise	Numéro de téléphone Données de localisation

<sup>1</sup> Ces données peuvent être collectées en lisant ou en copiant le document d'identification

## ▪ Données d'identification

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

Une fois le contrat conclu, Orange Belgium attribue également, à chaque client, un code client qui servira d'identifiant.

Dans le cadre de l'utilisation des services de télécom Orange Belgium, tel que déterminé par les normes internationales et afin de garantir un service optimal au client, Orange Belgium enregistre le numéro IMEI (International Mobile Equipment Identifier) du client. Ce numéro identifie de façon unique l'appareil du client et également le type d'appareil utilisé.

### À quelles fins ces données sont-elles collectées?

- Pour mettre en œuvre les services demandés et gérer le contrat.
- Pour fournir les factures relatives aux services.
- Pour prendre contact avec le client lorsque des problèmes se présentent.
- Pour pouvoir identifier le client lorsqu'il nous contacte pour certaines questions. Nous avons ainsi la certitude de fournir les informations à la bonne personne et que personne d'autre n'usurpe l'identité du demandeur.
- Pour gérer les éventuels litiges.
- Pour prévenir et lutter contre la fraude ou les abus.
- Pour informer, par le biais du marketing direct, le client sur des produits similaires ou sur de nouveaux produits, ainsi que sur les modifications apportées aux produits et services existants d'Orange Belgium. Orange Belgium communiquera cette information par courrier, par e-mail, par SMS ou directement par l'intermédiaire du centre d'appels.

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

- Pour réaliser des études de marché, gérer le programme de fidélisation d'Orange Belgium, et identifier le segment de marché dont le client relève.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium et par les vendeurs quand ils sont en contact avec le client.
- Les services de justice et de sécurité peuvent demander les données d'identification d'un client.

## ▪ Données d'accès

Dans le cadre de l'utilisation des services par le client, les données d'accès suivantes sont stockées sur les systèmes d'Orange Belgium. Cette information est rendue illisible par le biais des techniques de cryptage et ne peut être lue que par les systèmes qui doivent utiliser cette information:

- Code PUK de votre carte SIM
- Login à l'espace client, pas le mot de passe

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Pour garantir un accès sécurisé aux services.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles via le service clientèle ainsi que les vendeurs lorsqu'ils sont en contact avec le client.

## ▪ Données de consommation

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

Ces données de consommation comportent :

- Date, heure, durée et destination des appels sortants en Belgique
- Date, heure, durée et destination, opérateur (belge ou étranger) et pays des appels sortants et entrants à l'étranger
- Date, heure et destination des SMS et MMS sortant en Belgique et à l'étranger
- Durée, destination et volume consommé d'une session internet.
- Type, date et coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Nous pourrions adresser une facture au client sur la base de sa consommation.
- Sur la base des données de consommation, nous pouvons informer et suggérer au client des abonnements ou des forfaits qui correspondent mieux à la manière de communiquer et à l'usage du client. Cette information est une obligation légale d'Orange Belgium et disponible via [l'espace client](#).
- Les données techniques de l'appareil nous permettent d'assister le client dans la résolution (proactive ou réactive) des problèmes.
- Pour détecter et prévenir la fraude.
- Pour Informer, par le biais du marketing direct, le client sur des produits similaires ou sur de nouveaux produits, ainsi que sur les modifications apportées aux produits et services existants d'Orange Belgium. Orange Belgium communiquera cette information par courrier, par e-mail, par SMS ou directement par l'intermédiaire du centre d'appels.  
Dans le cadre de ses actions de marketing direct, Orange Belgium observe la législation relative à la protection de la vie privée et souscrit au code de déontologie de la Belgian Direct Marketing Association.
- Pour réaliser des études de marché, gérer le programme de fidélisation d'Orange Belgium, et identifier le segment de marché dont le client relève.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium et par les vendeurs quand ils sont en contact avec le client.
- Les services de justice et de sécurité peuvent demander les données de consommation d'un client.

▪ **Communications (via le réseau téléphonique et via le réseau internet mobile)**

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

▪ **SMS et messagerie vocale**

Dans le cadre des services télécom les données suivantes sont stockées temporairement sur les systèmes Orange Belgium :

- Les messages sortants (SMS et MMS), pendant la période où ils n'ont pas pu être délivrés au bénéficiaire et pour une période maximale de 72 heures.
- Les messages vocaux : messages non-consultés pour une période maximale de 2 à 4 semaines ; les messages consultés pour une période maximale de 1 à 2 semaines ou jusqu'à ce que le client les ait supprimés.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Pour permettre la livraison des services de télécommunication.

Qui a accès à ces données ?

- Ces données ne sont pas accessibles par des personnes employées chez Orange Belgium, et en aucun cas Orange Belgium n'a accès au contenu des SMS et messages vocaux.

▪ **Données financières**

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

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

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

Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium et par les vendeurs quand ils sont en contact avec le client.



#### ▪ **Contact avec le service clientèle**

Orange Belgium conserve l'historique des contacts du client avec le service clientèle ou avec un collaborateur en point de vente : date et heure, motif et description succincte du contact.

De plus, les appels téléphoniques au service clientèle d'Orange Belgium sont enregistrés (réécoute possible du contenu de la conversation téléphonique), et toutes les autres formes de communications

avec le service clientèle, telles que les échanges d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservées.

#### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Le service clientèle peut ainsi examiner si la plainte a déjà été formulée et offrir une solution plus adéquate.
- Orange Belgium accorde une importance cruciale à tout contact avec le client et ces données permettent de mesurer l'efficacité des services, d'optimiser les services, d'améliorer la qualité du service clientèle d'Orange Belgium, d'identifier les plaintes récurrentes et de mettre en œuvre des solutions structurelles.
- Ces données peuvent, en outre, servir de pièces probantes en cas de litige commercial.

#### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle d'Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client.
- Les enregistrements des appels téléphoniques avec le service clientèle d'Orange Belgium sont accessibles par les coaches du service clientèle Orange Belgium.

#### ▪ **Données techniques**

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

#### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

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

#### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles aux experts techniques du service client d'Orange Belgium et aux équipes techniques. Ces données ne peuvent être lues qu'en utilisant les bonnes applications techniques.

▪ **Données de localisation par antenne**

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

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Ces données ne sont pas utilisées avant d'avoir été rendues anonymes, ce qui élimine le lien avec le client. Ces informations ne peuvent ainsi plus être associées à une personne identifiée ou identifiable.
- Les messages BE- Alert sont basés sur les données de localisation du client

Qui a accès à ces données ?

- Les services de justice et de sécurité peuvent demander les données de localisation d'un client.

▪ **Données de localisation par triangulation**

Orange Belgium a l'obligation légale de déterminer l'emplacement exact d'un téléphone par triangulation à la demande du ministère de la Justice et des services de sécurité. Par exemple, dans le cas d'une enquête sur une disparition inquiétante. Cette détermination de localisation est effectuée en temps réel et les données ne sont pas stockées par Orange Belgium.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Uniquement afin de se conformer à une injonction légale des services de justice et de sécurité

Qui a accès à ces données ?

- Les services de justice et de sécurité peuvent demander les données de localisation d'un client.

▪ **Numéro de registre national et numéro de document d'identité**

Orange Belgium a l'obligation légale de percevoir le numéro de registre national, lors de la conclusion et de la modification d'un contrat, pour identifier les clients (pré- et post payés).

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Le numéro de registre national est utilisé pour demander un tarif social pour le client via le site web du BIPT.
- Le numéro de registre national et le numéro de document d'identité sont uniquement stockés (et protégés par cryptage), mais ne sont pas utilisés par Orange Belgium.

Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium et par les vendeurs lors de l'activation du contrat.
- Les services de justice et de sécurité peuvent demander le numéro de registre national et le numéro de document d'identité d'un client.

#### ▪ Copie du document d'identité

Orange Belgium a l'obligation légale de conserver une copie des documents d'identité non belges pour l'identification des clients (pré- et post payé).

##### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Une copie de documents d'identité non belges est stockée et peut être demandée par le ministère de la Justice et les services de sécurité et cette copie n'est pas utilisée par Orange Belgium.

##### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium et par les vendeurs lors de l'activation du contrat.
- Les services de justice et de sécurité peuvent demander la copie de documents d'identité non belges

#### ▪ Copie du document eID

Via l'E-shop ou dans le magasin<sup>2</sup>, le client peut être invité à livrer une copie de son document eID belge pour la création ou la modification du contrat.

##### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Une copie d'un document eID belge n'est utilisée que pour créer ou modifier le contrat, puis supprimée.

##### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium uniquement lors de l'activation du contrat?

#### ▪ Images caméra

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

##### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Les caméras en point de vente ou dans les bureaux visent à assurer la sécurité tant du personnel que des clients.

##### Qui a accès à ces données ?

- Les images ne sont transmises à la police qu'à la demande de cette dernière.
- Les images peuvent être visionnées par les agents de sécurité désignés par Orange Belgium en cas de suspicion de fraude par le personnel d'Orange Belgium.

### **3.3. Orange Belgium utilise-t-elle des données personnelles anonymes?**

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

Les données rendues anonymes de localisation sont utilisées pour analyser la présence et les déplacements de groupes de personnes, et ce, toujours afin de répondre à une question spécifique, pour un certain domaine et une certaine période de temps. Les analyses sont effectuées par un tiers pour le compte d'un utilisateur final. L'utilisateur final ne reçoit que les rapports finaux et jamais les données anonymes, qui sont aussi détruites à la fin de l'analyse.

---

<sup>2</sup> Seulement si le document eID ne peut pas être lu électroniquement.

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

Chez Orange Belgium, nous gardons vos données personnelles confidentielles et ne les partageons avec des destinataires tiers uniquement de la manière dont nous vous avons informé dans la présente section. Orange Belgium s'engage à ne pas transmettre ni vendre les données personnelles de ses clients à des partenaires commerciaux pour d'autres activités que celles décrites ci-dessus.

Orange Belgium a externalisé une partie du centre d'appels, services de facturation et des activités informatiques. En outre, Orange Belgium fait appel aux agents commerciaux indépendants d'Orange pour la gestion de la clientèle et les conseils à celle-ci.

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

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

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

### **3.5. Orange Belgium achète-t-elle des données personnelles auprès des tiers?**

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

- Roularta Media
- Bisnode
- Google Adwords
- Facebook
- Egentic

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Orange Belgium ne stocke pas les données de ses clients plus longtemps que ne l'exigent les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Orange Belgium détermine la période de rétention appropriée en fonction de la quantité, de la nature et de la sensibilité des données personnelles, et une fois que la période de rétention prend fin, Orange Belgium supprime les données personnelles concernées ou les rend anonymes. Lorsque Orange Belgium n'est pas en mesure de le faire pour des raisons techniques, nous nous assurons que des mesures appropriées sont mises en place pour prévenir tout usage ultérieur des données personnelles concernées

Il convient également de tenir compte du fait que certaines données doivent être conservées pendant une période limitée, conformément à la législation.

- Les données d'identification du client (nom, adresse, etc.) sont conservées jusqu'à 10 ans après la résiliation du contrat. Ces données ne sont utilisées que pour identifier la personne en tant qu'ancien client si nécessaire.
- Une copie du document eID n'est conservée que lors de la création ou la modification du contrat (jusqu'à 2 jours)
- Les données de consommation et les données techniques sont conservées pendant 3 ans.
- Les informations relatives aux contacts avec le service clientèle sont conservées pendant 3 ans.
- Pour des raisons fiscales, les informations de facturation et financières du client sont conservées pendant 8 ans.
- Les images caméra sont conservées pendant 30 jours civils.
- Les conversations téléphoniques avec le service clientèle sont conservées pendant 3 mois.

- Les services de justice et de sécurité peuvent demander des détails d'identification, le numéro de registre national, le numéro du document d'identité et la copie du document d'identité du client jusqu'à 12 mois après la résiliation du contrat. Les données de consommation peuvent être demandées pour les 12 derniers mois, 12 mois à partir du jour de la demande.

## 7. Sur quelles bases juridiques les traitements sont-ils fondés?

Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu des bases juridiques (RGPD art6) sur lesquels Orange Belgium fonde le traitement des données personnelles. Vous pouvez toujours demander des informations supplémentaires au délégué à la protection des données via: [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be) .

Traitement	Activités
Gestion de contrat	L'exécution du contrat
Administration des clients	L'exécution du contrat
Sécurité	Une obligation légale Les intérêts légitimes poursuivis par Orange Belgium ou par un tiers
Lutte contre la fraude	Une obligation légale Les intérêts légitimes poursuivis par Orange Belgium ou par un tiers
Gestion des litiges	Une obligation légale Les intérêts légitimes poursuivis par Orange Belgium ou par un tiers
Marketing (direct)	Les intérêts légitimes poursuivis par Orange Belgium ou par un tiers
Gestion du réseau	Une obligation légale Les intérêts légitimes poursuivis par Orange Belgium ou par un tiers
Coopération avec les services de justice et de sécurité	Une obligation légale
Be-alert	Une obligation légale
Gérer l'identité et le compte utilisateur et l'authentification.	L'exécution du contrat
Fourniture des Services	L'exécution du contrat
Amélioration des Services	L'exécution du contrat
Statistiques	Traitement de données rendues anonyme.

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

### 8.1. Enregistrement des données personnelles

Orange Belgium enregistre les données personnelles communiquées sur [www.Orange.be](http://www.Orange.be) dans des bases de données dont l'entreprise est propriétaire. Ces données peuvent être utilisées pour le traitement des demandes soumises par le biais du site web (entre autres les candidatures à un poste). Orange Belgium peut faire appel à des tiers pour effectuer des études de marché, des actions de marketing ou de marketing direct ou pour prester certains services via des contrats de sous-traitance ou de collaboration. Orange Belgium ne communique les données personnelles fournies via le site internet à ces tiers que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des missions qui leur sont confiées et uniquement aux fins de cette exécution.

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

### 8.2. Orange Belgium utilise-t-il des cookies?

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

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

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

### 9.1. Généralités

Le Service collecte des informations concernant l'utilisation de l'application et nous envoie ces informations pour des analyses statistiques afin d'améliorer l'application et les services correspondants. Toutes les informations collectées sont entièrement anonymes et ne sont en aucun cas associées à l'utilisateur. Ces informations sont collectées et traitées en conformité avec les lois applicables. Elles ne sont pas utilisées pour d'autres finalités que celle d'améliorer l'application et les services correspondants. Aucune donnée personnelle n'est collectée. Vous avez la possibilité de désactiver, à tout moment, la collecte des informations concernant l'utilisation. Une option est disponible à cet effet dans les paramètres du Service accessibles via les réglages de votre appareil.

A moins que cela soit expressément mentionné en sens contraire dans la description du Service, Orange Belgium ne traite pas les données personnelles de ses clients lors du téléchargement, de l'installation ou de l'utilisation du Service. Si vos données personnelles sont traitées, Orange Belgium vous assure que le traitement de celles-ci respectera la réglementation Européenne 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR). Vos données personnelles seront exclusivement traitées à des fins de bonne exécution du Service ou à des fins qui auront été expressément mentionnées dans la description du Service. Le responsable du traitement est Orange Belgium s.a., Avenue du Bourget 3, 1140 Evere. A moins que cela ne soit expressément mentionné en sens contraire dans la description du Service, Orange Belgium n'utilisera pas vos données personnelles à des fins de marketing direct. Dans le cas où vos données personnelles sont utilisées à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous y opposer sans frais et sans aucune motivation. Vous avez toujours le droit de consulter et de modifier vos données personnelles. "

## 10. Qu'en est-il du service et de l'application Orange Smart Home d'Orange Belgium?

### 10.1. Généralités

Le service et l'application Orange Smart Home d'Orange Belgique entrent dans le champ d'application de la présente politique de confidentialité et le traitement des données personnelles se fait également conformément à celle-ci.

Cependant, vu la spécificité du service et de l'application Orange Smart Home – à savoir, le service d'Orange Belgium permettant au client de piloter les objets connectés installés à son domicile depuis son Smartphone, afin d'optimiser son confort et de faciliter son quotidien et celui de sa famille – certains traitements de données personnelles viennent compléter les traitements identifiés aux points précédents.

La présente section a donc pour objectif d'informer le client sur la façon dont Orange Belgium, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent ses données personnelles dans le cadre spécifique de l'utilisation de l'application et du service Orange Smart Home. Les informations récoltées permettent à Orange Belgium de fournir le service et à l'améliorer pour le rendre encore plus efficace et permettre au client d'avoir la meilleure expérience utilisateur possible

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

Finalité du traitement	Activités	Type de données
Gérer l'identité et le compte utilisateur et l'authentification.	Gérer l'identité du client et l'authentifier Permettre au client de se connecter à nos Produits et Services Traiter les demandes de résiliation et de désactivation des Services	Données de compte et de profil : <ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification et de contact (<b>obligatoires</b>) : nom d'utilisateur et identifiants de connexion, adresse email, numéro de téléphone</li><li>Caractéristiques personnelles (<b>optionnelles</b>) : surnom, avatar/photo de profil, code pays, fuseau horaire</li></ul>
Fourniture des Services	Permettre l'interaction entre les objets connectés Permettre au client de contrôler à distance les objets connectés Permettre au client de créer des scénarios d'utilisation et d'utiliser certaines fonctionnalités offertes par l'Application mobile	<ol style="list-style-type: none"><li>Données de compte et de profil (voir ci-dessus)</li><li>Informations sur l'appareil mobile</li><li>Informations des journaux : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services</li><li>Informations liées aux Périphériques intelligents/objets connectés (dont les images caméra lorsqu'une caméra est installée par l'utilisateur)</li><li>Scénarios utilisateur (<b>optionnels</b>)</li><li>Informations d'emplacement (<b>optionnelles</b>)</li></ol>



Administration des clients	Assister le client (de manière proactive et réactive). Répondre aux questions et réclamations. Assurer le service après-vente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Données d'identification et de contact</li> <li>2. Contact avec le service clientèle</li> <li>3. Informations des journaux : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services</li> </ol>
Amélioration des Services	Développer et optimiser nos Produits et Services, et nos offres associées Analyser l'efficacité de nos opérations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informations liées aux Périphériques intelligents/objets connectés</li> <li>2. Informations des journaux : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services</li> </ol>
Statistiques	Statistiques générales concernant l'utilisation de nos Produits et Services et des objets connectés	Données agrégées et rendues anonyme.
Sécurité des Produits et Services	Assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos Produits et Services Prévenir et retracer les utilisations frauduleuses ou inappropriées	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informations sur l'appareil mobile</li> <li>2. Informations liées aux Périphériques intelligents/objets connectés</li> <li>3. Informations des journaux : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services</li> </ol>
Communication non marketing	Fournir des informations importantes concernant nos Produits et Services, nos modalités/ conditions/politiques, et d'autres informations de nature administratives	Données de compte et de profil
Communications marketing (direct) et personnalisation	Fournir des informations afin de promouvoir nos Services et Produits (ex : nouveaux Produits) Analyser les usages des Services pour faire des propositions personnalisées au client Proposer des jeux-concours Effectuer des enquêtes ou des sondages sur l'utilisation des Services et Produits	Données de compte et de profil

Selon le cas, Orange Belgium traite les données personnelles du client, directement collectées auprès de ce dernier ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Afin de fournir les services, Orange Belgium demande en effet au client de fournir certaines données personnelles nécessaires pour la fourniture des services. Si le client décide de ne pas les fournir, il se peut qu'Orange Belgium ne soit pas en mesure d'assurer entièrement les services ou certaines de leurs fonctionnalités.

Orange Belgium traite les informations suivantes :

## 1. Informations fournies par le client

- **Données de compte ou de profil** : Lorsque vous vous créez un compte, nous pouvons recueillir vos données d'identification et de contact, telles que votre nom, numéro de téléphone, nom d'utilisateur et identifiants de connexion. Pendant votre interaction avec nos Produits, nous pouvons collecter votre surnom, image de profil, code pays, préférence de langue ou informations de fuseau horaire dans votre compte.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Gérer votre identité et votre compte utilisateur et vous authentifier : Nous traitons vos données de compte et de profil afin de vous permettre de vous authentifier et vous connecter à nos Produits et Services.
- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.
- Vous envoyez des informations importantes concernant les Services, les modifications de nos modalités, conditions et politiques et/ou des informations administratives. De fait que ces informations peuvent être importantes, vous ne devriez pas vous désabonner de la réception de ces communications.
- Vous fournir des supports de marketing et de promotion concernant nos Produits et Services.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client.
- **Commentaires** : Lorsque vous utilisez les fonctions de commentaires et de suggestion dans nos Produits, nous collectons votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone mobile et le contenu de vos commentaires pour traiter vos problèmes et résoudre sans délai les défaillances de périphériques.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Traiter les questions/réclamations et assurer le service après-vente.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client.
- **Scénarios utilisateur** : Pendant que vous utilisez des fonctions telles que scénario, automatisation, etc., nous collectons vos informations de paramétrage qui nous permettent de vous offrir un service de scénario intelligent.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données seront uniquement accessibles par l'application.

## 2. Informations collectées automatiquement

- **Informations sur le périphérique (Smartphone ou tablette) :** Lorsque vous interagissez avec notre Produit, nous collectons automatiquement des informations sur le périphérique, telles que le modèle de votre appareil, le système d'exploitation, l'identifiant unique de l'appareil, l'adresse IP, le numéro de version du logiciel, le type d'accès et le modèle etc. pour que vous puissiez recevoir des notifications. Ce sont des informations de base indispensables que nous devons collecter auprès de vous.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.
- Traiter les questions/réclamations et assurer le service après-vente.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client et par le service de support technique.

- **Informations des journaux :** données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services : Pendant votre interaction avec nos Services, nous collectons automatiquement les données d'utilisation qui peuvent révéler certaines de vos habitudes de vie (ouverture et fermeture des portes et fenêtres, allumages des lumières...) ainsi qu'un historique des connexions.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.
- Développer et améliorer nos Produits et Services et offres associées, ainsi qu'analyser l'efficacité de nos opérations.
- Traiter les questions/réclamations et assurer le service après-vente.
- Assurer des fonctions et de la sécurité de nos Produits et pour prévenir et retracer les utilisations frauduleuses ou inappropriées.

### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client et par le service de support technique.

- **Informations concernant votre localisation :** Lorsque vous utilisez nos services ou fonctions basés sur des informations de localisation, par ex. utiliser les fonctions pour paramétrer des scénarios utilisant l'emplacement géographique de votre terminal (aussi appelé « Geofencing ») nous pouvons utiliser vos informations de localisation. Nous utilisons en effet les fonctions de « Geofencing » mises à disposition par les Systèmes d'Exploitation des terminaux mobiles Android et IOS. Le Geofencing est une technologie permettant d'effectuer des actions en fonction du positionnement du terminal dans une zone prédéfinie. C'est vous qui définissez ces zones géographiques et les actions à réaliser. Vos informations de localisation ne sont à aucun moment stockées par l'application et ne sont pas communiquées en dehors de l'application.

Ces données ne seront utilisées que lorsque vous avez consenti à un tel traitement, c'est-à-dire lorsque vous activez des fonctions de localisation par le biais des paramètres d'autorisation de votre terminal mobile. Orange Belgium vous demandera donc au préalable votre autorisation d'accéder à la localisation de votre appareil pour activer certaines fonctionnalités, même lorsque l'application est fermée ou non utilisée.

Vous pouvez refuser cette utilisation de vos informations de localisation en gérant les paramètres d'autorisation de votre appareil mobile, après quoi nous cesserons d'utiliser vos informations de localisation.

### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés

#### Qui a accès à ces données ?

- Sur la base de votre consentement, lorsque vous activez la fonction de localisation sur l'application, les informations relatives à la localisation de votre terminal mobile seront générées et partagées avec les services Google Maps (sur Android) et de Apple Maps (sur iOS). Veuillez noter que Google Maps et Apple Maps disposent chacune de leurs propres mesures de protection des données, nous vous invitons donc à consulter leurs politiques de confidentialité pour plus de détails.
- **Statistiques** : Nous pouvons recueillir des statistiques relatives à l'utilisation des fonctions de nos Produits et Services, sur base de données rendues anonymes.

#### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Des traitements de vos données à des fins statistiques et reporting. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

#### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service marketing

### **3. Informations relatives aux Périphériques intelligents :**

- **Informations de base sur les périphériques intelligents** : Lorsque vous connectez vos Périphériques intelligents à nos Produits ou Services, nous pouvons collecter des informations de base sur les Périphériques intelligents tels que le nom du périphérique, ID de périphérique, le statut en ligne, le temps d'activation, la version du firmware et les informations de mise à jour.

#### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.
- Développer et améliorer nos Produits et Services et offres associées, ainsi qu'analyser l'efficacité de nos opérations.
- Assurer des fonctions et de la sécurité de nos Produits et pour prévenir et retracer les utilisations frauduleuses ou inappropriées.
- Traiter les questions/réclamations et assurer le service après-vente.

#### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client et par le service de support technique.

- **Informations rapportées par les périphériques intelligents** : En fonction des différents Périphériques intelligents que vous décidez de connecter avec nos Produits ou Services, nous pouvons collecter différentes informations transmises par vos Périphériques intelligents. Par exemple, l'image ou la vidéo acquise par votre caméra sera collectée et utilisée pour vous fournir un service de surveillance mobile et d'alarme.

#### À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Vous fournir et faire fonctionner les Produits et Services que vous avez demandés ou achetés.
- Développer et améliorer nos Produits et Services et offres associées, ainsi qu'analyser l'efficacité de nos opérations.
- Assurer des fonctions et de la sécurité de nos Produits et pour prévenir et retracer les utilisations frauduleuses ou inappropriées.
- Traiter les questions/réclamations et assurer le service après-vente

#### Qui a accès à ces données ?

- Ces données sont accessibles par le service clientèle Orange Belgium quand ils sont en contact avec le client et par le service de support technique.

### **10.3. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers?**

Ce paragraphe est un supplément à la section 3.4 spécifiquement pour le service « Orange Smart Home » Nous pouvons partager vos données personnelles avec nos partenaires commerciaux qui vous fournissent, directement ou indirectement, vos Périphériques intelligents et/ou réseaux et systèmes à l'aide desquels vous accédez à nos Sites et Services.

Par exemple, si vous associez des Périphériques intelligents de la marque Google (par exemple, Google Nest, Mini ou Hub), des informations seront échangées entre Orange et Google via l'application Google Home synchronisée à notre application Orange Smart Home. Google traitera alors vos données personnelles conformément à sa propre Politique de confidentialité, que nous vous invitons à lire.

### **10.4. Les données personnelles sont-elles traitées en dehors de l'Union Européenne?**

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange Belgium prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

### **10.5. Pendant combien de temps les données personnelles sont-elles conservées?**

Les données personnelles sont conservées conformément aux indications reprises à la section 6 de la présente politique de confidentialité.

Les informations liées aux Périphériques intelligents/objets connecté et les informations des journaux : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services sont conservées pour une durée maximale de 3 mois.

## **11. Qu'en est-il de l'application Device Manager fournie par Orange Belgium?**

### **11.1. Généralités**

L'application Device Manager est une application fournie par Orange Belgium dans le cadre des services Device Manager achetés par un client B2B. L'application Device Manager s'interface avec le Device Manager serveur qui est utilisé par le client B2B pour gérer la flotte de mobiles.

L'application est alors installée sur le terminal mobile (smartphone/tablette) de l'Utilisateur (employé du client B2B) et le service Device Manager permet à l'Utilisateur de donner la possibilité au Gestionnaire de flotte de gérer le terminal mobile. Le service Device Manager permet également à l'Utilisateur d'effectuer lui-même des actions de gestion sur le terminal mobile, via le Portail utilisateur.

La présente section a donc pour objectif d'informer l'Utilisateur sur la collecte de ses données personnelles par Device Manager et sur les façons dont elles sont utilisées par l'application.

Dans le cadre des services Device Manager, Orange Belgium agit en tant que sous-traitant. Pour toute autre question concernant l'utilisation de ses données personnelles et/ou demande d'exercice de droits relatifs au traitement de ses données personnelles, l'Utilisateur s'adressera dès lors directement au client B2B, lequel agit en tant que responsable du traitement.

## 11.2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par l'application Device Manager?

Vos données personnelles sont utilisées uniquement à des fins d'usage de Device Manager. Elles ne sont pas utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'application utilise les données suivantes :

- **Identification :**  
Lors du lancement de l'application, vous devez renseigner votre numéro de ligne mobile. Ce numéro est mémorisé dans l'application afin de vous identifier auprès du serveur Device Manager à chaque connexion de l'application.  
Device Manager reconnaît aussi l'OS et le modèle de votre smartphone ou tablette et envoie cette information au Device Manager serveur.
- **Accès aux contacts et au calendrier :**  
L'application peut accéder à ces données mais uniquement pour les effacer, lorsque vous ou le gestionnaire de votre entreprise envoyez l'ordre « Effacer données » depuis le portail Device Manager.  
L'application ne lit pas le contenu de votre carnet d'adresses et de votre calendrier.
- **Accès à la carte mémoire :**  
L'application peut télécharger, installer ou désinstaller des applications sur la carte mémoire de votre terminal mobile.  
L'application peut aussi effacer les données contenues dans la carte mémoire, lorsque vous ou le gestionnaire de votre entreprise envoyez l'ordre « Effacer données » depuis le portail Device Manager.
- **Enregistrement de certaines données sur le serveur Device Manager :**  
Device Manager peut lire les informations suivantes, pour permettre à votre entreprise de gérer votre terminal mobile à distance. C'est le gestionnaire de flotte qui détermine et gère cette liste de données.
  - n° IMEI du mobile
  - réseau data utilisé : nom du réseau wifi ou du réseau mobile 4G/H+/3G/EDGE
  - liste des connexions data configurées
  - liste des applications installées\*
  - liste des comptes mail configurés
  - état du roaming (mobile connecté à un réseau à l'étranger)
  - ...

Ces informations sont sauvegardées sur le serveur et peuvent être consultées par le gestionnaire de flotte de votre entreprise depuis le portail web.

En cas de résiliation du service Device Manager sur votre ligne mobile, votre compte utilisateur sera supprimé et les données sauvegardées sur le serveur seront effacées.

\* Si le terminal est géré en mode Android Entreprise / Espace pro géré, Device Manager ne peut voir que les applications installées dans l'espace professionnel.

- **Localisation :**

Device Manager server peut lire la position géographique actuelle de votre terminal mobile, lorsque vous vous connectez au Portail utilisateur Device Manager.

La position géographique du terminal peut aussi être consultée par le(s) gestionnaire(s) de flotte de votre entreprise depuis le portail Device Manager, dans les cas suivants :

si le terminal est à usage purement professionnel (i.e. géré en mode Android Entreprise / Terminal entièrement géré), et uniquement après l'avoir bloqué en "Mode Perdu".

si un "profil professionnel" a été activé sur le terminal (géré en mode Android Entreprise / Espace pro géré)

ou si le terminal est géré en mode " sans Android Entreprise", et que vous avez autorisé, depuis votre Portail utilisateur, la localisation depuis le Portail gestionnaire.

Dans tous ces cas, vous serez informé par mail que le terminal a été localisé depuis le Portail gestionnaire

## **12. Qu'en est-il de la présence d'Orange Belgium sur les réseaux sociaux?**

Orange Belgium possède une page d'entreprise sur différents réseaux sociaux (entre autres Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn). Ces pages sont uniquement utilisées dans le but de communiquer de façon plus active avec vous et de vous informer à propos de nos produits et services.

Si vous nous transmettez des données personnelles via la messagerie d'un réseau social, celles-ci ne sont utilisées que pour répondre à votre question ou pour faire suite à votre demande. Si vous êtes client chez Orange Belgium, vos données peuvent dans ce cas être enregistrées dans notre système informatique dans un but de gestion de notre relation clientèle. Selon le cas, nous traitons alors vos données personnelles sur base de notre intérêt légitime à communiquer avec les visiteurs de notre page, sur base du contrat que nous avons avec nos clients ou afin de prendre les mesures précontractuelles nécessaires.

Nous attirons également votre attention sur le fait que lorsque vous visitez notre page d'entreprise sur les réseaux sociaux, des cookies sont généralement installés, par le réseau social en question, sur votre appareil. Ces cookies enregistrent votre comportement de navigation et vos intérêts. Les données personnelles récoltées par ces cookies sont ensuite utilisées à des fins d'analyses statistiques et de marketing (afin de vous proposer des publicités ciblées supposées correspondre à vos centres d'intérêts). Orange Belgium n'a aucun contrôle ni accès aux données personnelles récoltées par les différents réseaux sociaux.

En conséquence, nous tenons à vous signaler que pour toute question relative au traitement de vos données par ces réseaux sociaux ou pour exercer vos droits par rapport à vos données, vous devez vous tourner vers le réseau social concerné. En effet seul le réseau social a un accès direct et un contrôle sur les données personnelles collectées à travers l'utilisation de nos pages, et peut donc prendre les mesures nécessaires.

Pour plus d'information concernant le traitement de vos données personnelles par les différents réseaux sociaux, veuillez donc consulter la déclaration de confidentialité de ces réseaux sociaux ou prendre contact directement avec le réseau social concerné.

### 13. Profil d'utilisateur et décisions automatisées

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

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

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

### 14. Quels sont mes droits, en tant que client?

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

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

#### 14.1. Consultation des données

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

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

Le client peut demander des informations complémentaires sur :

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



## **14.2. Rectification des données à caractère personnel**

Le client a le droit de faire rectifier des données erronées ou de compléter des données personnelles incomplètes. Ce peut être le cas lorsque l'information est, entre autres, incorrecte, incomplète ou obsolète. Le client peut modifier lui-même certaines données personnelles via son espace client ou les faire corriger par le service clientèle.

## **14.3. Suppression des données et droit à l'oubli**

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

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

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

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

## **14.4. Portabilité des données**

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

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

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

Vous pouvez le faire de différentes manières :

- Le client peut se désinscrire des campagnes de marketing direct ou du programme de fidélisation d'Orange Belgium à partir de son espace client ou sur <https://www.orange.be/nl/e-services/login> <https://www.orange.be/fr/e-services/login>, ou en appelant le service clientèle au numéro 5000 depuis son GSM Orange Belgium (gratuit) ou 02 745 95 00 avec une autre ligne (au tarif local).
- Le client peut ajouter son numéro de téléphone à la liste «ne-m-appellez-plus» s'il ne désire pas recevoir d'appels commerciaux sur son/ses appareil(s). Le client peut s'inscrire par le biais du site [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be) ou [www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be) ou par courrier envoyé à Do Not Call me vzw (DNCM) Z.1 Research Park 120 1731 Zellik.

Le client peut également formuler une opposition au traitement de ses données fondées sur l'intérêt légitime d'Orange Belgium. Le traitement des données peut toutefois continuer si Orange Belgium peut

démontrer qu'il existe des raisons impérieuses et justifiées qui prévalent ou que les données sont nécessaires pour introduire/exercer/étayer une procédure en justice.

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

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

#### **14.6. Gestion de mon consentement**

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

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

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

#### **14.7. Limitation du traitement des données à caractère personnel**

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

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

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

#### **14.8. Le Délégué à la protection des données**

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

Le Délégué à la protection des données est joignable via Service juridique, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles ou à l'adresse [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be).

## 15. Quelles activités de traitement ne sont pas effectuées?

Orange Belgium s'engage à ne pas traiter vos données personnelles aux fins suivantes:

- Profilage, tel que défini à l'article 4, paragraphe 4, du RGPD, résultant en des catégories spéciales de données personnelles telles que prévues à l'article 9 du RGPD, par exemple des croyances religieuses ou des opinions politiques.
- Utilisation des données de localisation pour le suivi des individus, sauf si cela fait partie d'un service basé sur la localisation.
- Vendre des données personnelles des clients à des tiers, sauf autorisation préalable.
- Traitement du contenu de la communication; par exemple, le contenu de messages texte, d'appels téléphoniques, de films, etc. à des fins de marketing ou de profilage.

## 16. Réclamations, observations ou problèmes?

Orange Belgium met tout en œuvre pour garantir la vie privée de ses clients et pour traiter les réclamations le plus efficacement possible. En cas de questions, de problèmes ou de soupçon d'abus relatifs aux données à caractère personnel du client, celui-ci peut toujours contacter le Délégué à la protection des données d'Orange Belgium par les canaux suivants :

- Par e-mail : [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be)
- Par courrier : Orange Belgium Service juridique - Avenue du Bourget 3 - 1140 Bruxelles

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

## 17. Glossaire

Catégorie de données personnelles	Description
Données personnelles	Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou par un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique. Aucune distinction n'est faite entre les informations accessibles au public ou confidentielles et les informations professionnelles ou non professionnelles.
Données d'identification	Données d'identification du client : nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité, numéro de registre national et adresse électronique (facultatif).
Données de consommation	Orange Belgium recueille les données de consommation liées à chaque appel ou connexion internet, dès lors que vous faites usage des services de téléphonie mobile ou fixe ou d'internet. Ces données de consommation comportent : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le destinataire, l'identification de l'appareil, la date et la durée de l'appel ou la date d'un service de téléphonie.</li> <li>o La durée, la destination et le volume consommé d'une session internet.</li> <li>o Le type, la date et le coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution.</li> </ul>
Données financières	Le numéro de compte du client pour l'activation de la domiciliation. Les données de paiement du client et l'historique de paiements et de recharge pour les clients prépayés.
Contacts avec le service clientèle	Historique des contacts du client avec le service clientèle ou un collaborateur en point de vente : date, motif et description succincte du contact. Toutes les communications avec le service clientèle, telles que les conversations téléphoniques, les échanges d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservés.
Données techniques	En utilisant les services ou les réseaux mobile et fixe, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées.
Données de localisation	Tout appel téléphonique ou connexion internet génère des données de localisation. Ces données indiquent à quelle antenne ou à quel point de connexion (routeur, point WiFi...) l'appareil est connecté.
Informations des journaux	Un journal interne enregistre toutes les activités liées à votre utilisation de l'application mobile (App) : données de connexion, d'utilisation et d'interaction de l'Application et des Services
Cryptage ou verrouillage	Une méthode grâce à laquelle les données sont remplacées par d'autres caractères, ce qui rend l'information indéchiffrable. Il s'agit d'un processus réversible parce que l'information peut être rendue visible moyennant

	l'utilisation d'une clé de décryptage adéquate.
Données anonymisées	Données qui ne peuvent plus être associées à une personne identifiée ou identifiable.
Informations de télévision	Les informations recueillies sur les chaînes de télévision et les programmes que le client regarde et la manière dont le client les regarde (en direct ou en différé).
Données internet	Les informations détaillées recueillies en relation avec le site web visité (par exemple, <a href="http://www.orange.be">www.orange.be</a> ) et l'application utilisée (par exemple, WhatsApp) lors d'une session internet mobile ou fixe.
Objets connectés ou Périphériques intelligents	Les dispositifs informatiques non standards produits ou fabriqués par des fabricants de matériel, avec une interface homme-machine et la capacité de transmettre des données, qui se connectent sans fil à un réseau, notamment les appareils intelligents domestiques, les dispositifs portables intelligents, les dispositifs de nettoyage de l'air intelligents, etc.

## 18. Modification de la politique de confidentialité

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

Version 6.3 de Février 2021.