

Politique de confidentialité de BASE

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

La collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel par BASE ont lieu conformément aux lois et aux réglementations en vigueur. Il s'agit notamment du règlement général sur la protection des données (RGPD), également connu sous le nom de GDPR¹, et d'autres législations applicables comme, par exemple, la loi relative aux communications électroniques. Dans la législation, la collecte et l'utilisation de vos données sont reprises sous l'appellation de « traitement de données à caractère personnel ».

Le traitement des cookies via nos sites web se fait également toujours conformément à la présente politique de confidentialité. Pour plus d'informations concernant les cookies et la manière de gérer vos préférences en matière de cookies, veuillez-vous reporter à la [politique en matière de cookies de BASE](#).

¹ GDPR = General Data Protection Regulation

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes Telenet Group SA (opérant sous le nom commercial BASE), dont le siège social est situé Liersesteenweg 4, 2800 Malines, et inscrite à la BCE sous le numéro 462.925.669 (ci-après dénommée « BASE »). Telenet Group SA est une entreprise de télécommunications qui fait partie du groupe Telenet (« Telenet Group Holding SA/NV »), tout comme, entre autres, Telenet BV (marques Telenet et TADAAM). L'actionnaire majoritaire de Telenet Group Holding SA/NV est Liberty Global plc.

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

2. Qui est protégé par la présente politique de confidentialité ?

Quiconque utilise nos produits et services est protégé par cette politique de confidentialité. Par « quiconque », nous entendons les personnes physiques (pas les entreprises ou bureaux) dont nous savons qui elles sont (vous êtes identifiable, un individu).

Nous pensons

- à nos clients ;
- à nos anciens clients ;
- à de futurs clients potentiels (prospects) ;
- aux personnes de contact de nos fournisseurs et partenaires ;
- aux personnes de contact de nos clients professionnels ;
- aux personnes de contact de nos clients, le cas échéant (p. ex., le tuteur) ;
- aux visiteurs de nos boutiques et/ou bureaux/locaux commerciaux ;
- aux visiteurs de nos sites web ;
- aux utilisateurs de nos applications mobiles (applis) ;
- aux participants à des concours, actions, enquêtes, webinaires, événements...

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

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

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

a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

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

<p>Données d'utilisateur</p> <p><i>Il s'agit de données qui sont directement liées à votre personne, indépendamment de vos produits ou services</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification : données à caractère personnel qui nous permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services, telles que vos nom et adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, numéro de registre national, une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité, les enregistrements vidéo lorsque vous vous rendez dans une boutique ou dans nos bureaux... ; • Coordonnées : données à caractère personnel qui nous permettent de vous contacter, telles que votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail... • Données contractuelles : les données à caractère personnel liées à votre contrat, telles que les produits que vous avez chez nous, votre numéro de client, les données de facturation et de paiement, la confirmation du contrat et de la commande... ; • Vos habitudes de vie et de consommation : données à caractère personnel qui fournissent des informations sur vos conditions de vie, par exemple si vous avez un chien, si vos enfants sont encore petits, si vous aimez voyager... ; • Données familiales : données relatives à la composition de votre ménage, telles que votre état civil, les membres de votre ménage... ; • Données financières : numéro de compte bancaire, évaluation externe de la solvabilité... ; • Données de communication : données relatives à notre communication avec vous, telles que les interactions que vous avez eues avec notre service clientèle, les enregistrements audios d'entretiens avec le service clientèle... ; • Vos préférences : données concernant vos paramètres de confidentialité, le choix des canaux de communication par lesquels vous souhaitez être contacté ou non...
<p>Données de transaction</p> <p><i>Il s'agit de données qui sont liées à l'utilisation de vos services BASE et de données qui sont générées par votre consommation des services BASE.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données techniques : le modèle et le numéro de service de votre téléphone mobile ou la version logicielle que vous utilisez sur l'une de nos applications. • Données de trafic : ce sont les données dont nous avons besoin pour transmettre votre communication (pour gérer le trafic sur les réseaux de communication électronique). Les données techniques et les données de consommation peuvent également être incluses dans cette catégorie dans la mesure où elles se rapportent à votre communication ; • Données de localisation : les données à caractère personnel qui permettent de déterminer la position géographique de votre carte SIM, comme par exemple l'antenne à laquelle vous êtes connecté ; • Données de consommation : données à caractère personnel que nos systèmes créent lorsque vous consommez nos produits.

	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En surfant : la date, l'heure, la durée et la localisation d'une connexion Internet, les URL que vous visitez, ainsi que le volume Internet consommé et le type de protocole ou de service (par exemple FTP, HTTP, streaming...); ○ Lors d'un appel téléphonique : nous traitons des données relatives aux numéros de téléphone, à la date, à l'heure, à la durée d'un appel... ; <ul style="list-style-type: none"> ● Données relatives au contenu de votre communication : comme le message que vous envoyez dans un SMS, le contenu de l'appel téléphonique que vous passez, l'e-mail que vous envoyez ou recevez, la vidéo que vous regardez sur un site web... Nous respectons toujours les dispositions relatives au secret des télécommunications ; ● Données comportementales : Données relatives aux visites sur nos sites web : nous utilisons des cookies pour collecter certaines données lorsque vous visitez notre site web, comme la page que vous consultez, ce que vous mettez dans votre panier, votre préférence linguistique... Nous utilisons également des cookies lorsque vous ouvrez nos e-mails et lorsque vous utilisez nos applications (par exemple, la version du logiciel que vous utilisez, l'heure et la durée d'utilisation de l'application, votre navigation dans l'application...) Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez-vous référer à la Politique de BASE en matière de cookies.
<p>Données dérivées :</p> <p><i>il s'agit de données que nous dérivons de vos données d'utilisateur et de vos données de transaction.</i></p>	<p>Profils : sur la base de vos données d'utilisateur et de transaction, nous sommes en mesure d'établir un profil vous concernant. Si, par exemple, vous consommez une très grande quantité de données mobiles, nous pouvons en déduire que vous êtes un grand utilisateur de données mobiles. Nous attribuons également un score à votre réseau mobile en fonction de son bon ou mauvais fonctionnement. Nous gardons également trace de la façon dont vous préférez entrer en contact avec BASE (application MyBASE, e-mail, téléphone...), afin que nous puissions vous aider par les bons canaux. Nous appelons cette dérivation « grand utilisateur », « utilisateur actif de MyBase » ou « score de réseau » le profil.</p> <p>Nous distinguons deux types de profils :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Type service : ces profils ne sont utilisés que pour des raisons de service telles que des analyses concernant la gestion du réseau, la planification des travaux d'entretien, la planification du call center, l'input pour le service clientèle, dans le but de vous aider en cas de problèmes. Ou si des mesures du réseau démontrent que votre réseau mobile ne fonctionne pas correctement, votre réseau se verra attribuer un mauvais score. ● Type commercial : ces profils sont utilisés pour diffuser la publicité appropriée au public cible adéquat. Nous utilisons également ces profils dans des analyses à but commercial, par exemple pour examiner combien de clients seraient prêts à payer pour une nouvelle fonctionnalité ou pour savoir pourquoi nos clients quittent BASE. Il vous appartient de déterminer le degré de personnalisation de notre publicité et de nos analyses et les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser à cet effet. Vous pouvez gérer ce choix par le biais de vos paramètres de confidentialité. Pour plus d'informations, voir le chapitre 7.
<p>Données sensibles</p> <p><i>Certaines données à caractère</i></p>	<p>La législation relative à la protection de la vie privée place les données sensibles dans une catégorie distincte. Il s'agit de données à caractère personnel liées à votre santé, à vos préférences sexuelles, à vos opinions politiques, à vos origines ethniques, à votre religion, à</p>

<p><i>personnel sont de nature plus sensible et bénéficient d'une protection supplémentaire en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée.</i></p>	<p>vos données biométriques, à votre casier judiciaire...</p> <p>En ce qui concerne les données biométriques (les données à caractère personnel résultant d'un traitement technique spécifique, relatives aux caractéristiques physiques, physiologiques ou comportementales d'une personne physique, qui permettent ou confirment son identification unique, telles que des images faciales ou des données dactyloscopiques): Dans le contexte de l'identification de nouveaux clients dans la shop en ligne de BASE, nous pouvons l'utiliser en comparant les images faciales (selfies) avec la photo figurant sur un document d'identité à l'aide d'un software de reconnaissance d'images. Ce traitement n'est possible qu'avec votre consentement explicite. Les données biométriques ne seront en aucun cas stockées dans nos systèmes. En outre, nous proposons des processus d'identification alternatifs si vous ne souhaitez pas donner votre consentement au traitement des données biométriques.</p> <p>En ce qui concerne les autres types de données sensibles, BASE ne collecte et n'utilise pas, en règle générale, de telles données.. Toutefois, si vous demandez le tarif social pour des raisons de santé, nous sommes obligés de vous demander un certificat concernant votre état de santé afin de pouvoir valider votre droit au tarif social. Il se peut également que vous soyez sous tutelle. BASE en est informée afin que nous puissions gérer votre contrat avec le tuteur désigné.</p>
---	---

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

Cela peut se faire de différentes manières :

- Nous recevons les données directement de votre part, par exemple lorsque vous concluez un contrat, lorsque vous contactez notre service clientèle, participez à un concours, complétez une enquête ou un formulaire de contact, téléchargez l'application BASE.
- Nous vous attribuons des données à caractère personnel pour l'utilisation de nos services, comme par exemple un numéro de téléphone, un numéro de carte SIM, un numéro de client, un ou plusieurs codes de connexion et un ou plusieurs mots de passe.
- En outre, nos systèmes enregistrent les données à caractère personnel générées lors de votre utilisation de nos produits et services comme, par exemple, les numéros d'identification des appareils liés à notre réseau mobile, les données relatives aux appels, les numéros d'appel et les volumes de transit, la localisation et l'heure des appels.
- Enfin, nous obtenons également des données à caractère personnel par le biais de tiers. Quelques exemples :
 - *Nous demandons des analyses de solvabilité de clients futurs auprès d'entreprises spécialisées.*
 - *Nous obtenons des données relatives à votre consommation mobile à l'étranger via d'autres opérateurs de télécommunications.*
 - *Nous obtenons des données via des sociétés liées au sein du groupe Telenet, par exemple dans le cadre d'une acquisition.*
 - *Nous sommes informés de vos intérêts par l'intermédiaire de bureaux d'études de marché (par exemple, le fait que vous aimiez aller au cinéma...).*
 - *Nous obtenons des données à partir de canaux de médias sociaux tels que Facebook, Google, LinkedIn... (par exemple, lorsque vous utilisez votre profil de médias sociaux pour vous connecter ou lorsque vous nous contactez via ce canal).*

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

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

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

- dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la résiliation d'un contrat ;
- afin de satisfaire à une obligation légale ; et/ou
- pour la défense de nos intérêts légitimes, auquel cas nous veillons toujours à assurer un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée.

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour l'une de ces trois raisons, nous demandons toujours votre consentement pour pouvoir traiter vos données à caractère personnel. En tant que client, vous pouvez gérer votre consentement par le biais de vos paramètres de confidentialité, voir le chapitre 7 pour plus d'informations à ce sujet.

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

Finalités	Description	Fondement juridique
Vente Service après-vente Assistance à la clientèle	Lorsque vous décidez de devenir client de BASE, pour la gestion de notre relation contractuelle, nous vous demanderons certaines données à caractère personnel telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail. Nous lisons également votre carte d'identité, nous faisons une photocopie de votre passeport étranger si vous ne possédez pas de carte d'identité belge ou de votre carte d'identité au cas où vous concluriez un contrat de crédit. Nous vous attribuons également des données telles qu'un numéro de client et des données de connexion. Ces données sont également utilisées pour l'administration et le soutien de nos clients (par exemple, la gestion des plaintes).	Exécution du contrat Obligation légale (par exemple, dans le cadre de la lutte contre le terrorisme) Intérêt légitime (par exemple, pour prévenir la fraude)
Facturation de produit et services Gestion des litiges	Nous utilisons vos données pour mettre en place, entretenir et soutenir vos services, par exemple pour établir votre raccordement et transférer vos communications via notre réseau et celui d'autres opérateurs, calculer votre consommation pour la facturation et traiter les notifications de panne ou les réclamations. Nous pouvons vous envoyer des communications pour des raisons de service, par exemple pour vous informer que votre limite de données a été atteinte, pour vous demander de réinitialiser votre mot de passe ou pour vous envoyer des documents concernant votre facturation. Si vous utilisez des services de tiers (par ex. stationnement par SMS, achat d'un ticket auprès de De Lijn, participation à un vote par SMS ou à un jeu téléphonique...), nous traiterons certaines données et les transmettrons aux tiers afin de permettre la facturation et le paiement de ces montants aux tiers.	Exécution du contrat

Gestion du réseau	<p>L'analyse de l'utilisation du réseau nous apporte des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Cela nous permet d'assurer une bonne gestion du réseau (routage du trafic, résolution de pannes, contrôle des crêtes de charge et des surcharges...) et d'améliorer nos réseaux si nécessaire.</p> <p>Nous traitons également ces données pour des analyses techniques et statistiques dont les résultats font l'objet de rapports anonymisés chez BASE.</p>	<p>Exécution du contrat</p> <p>Intérêt légitime</p>
Amélioration de la qualité	<p>Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer et améliorer nos produits et services. Par exemple, nous pouvons vérifier quel type d'appareil vous possédez afin d'optimiser l'utilisation de nos applications ou de contrôler la qualité de votre connexion Internet.</p> <p>Nous essayons également d'améliorer nos produits et services sur la base des commentaires de clients concernant nos services (par exemple, par le biais d'études de marché) et des données que nous obtenons lors de notre entretien avec des clients.</p> <p>Certains entretiens téléphoniques avec notre service clientèle sont enregistrés (ce qui est signalé au début de l'appel) pour l'amélioration de la qualité et pour soutenir des objectifs de formation.</p> <p>Si nous ne pouvons pas détecter la cause d'une perturbation persistante sur une ligne, nous pouvons – après avoir obtenu votre consentement – enregistrer temporairement les entretiens pour analyse.</p>	Intérêt légitime
Utilisation commerciale (marketing et marketing direct) de produits de BASE et d'entreprises liées	<p>Le marketing direct consiste en l'envoi de publicités et l'exécution d'analyses dans un but commercial. Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer de nouveaux produits ou services ou des actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Par exemple, vous pouvez recevoir un e-mail avec une promotion pour un produit BASE dont vous ne disposez pas encore. Nous pouvons envoyer ces publicités par différents canaux (par exemple par courrier, par e-mail, par SMS ou par téléphone).</p> <p>Nous vous envoyons également des bulletins d'information et des invitations à des événements ou des concours...</p> <p>La publicité est plus efficace lorsque nous l'adaptions à vos besoins. Dans ce cas, nous parlons de publicité « personnalisée ». Il vous appartient de déterminer le degré de personnalisation et les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser à cet effet. Vous pouvez gérer ce choix par le biais de vos paramètres de confidentialité. Vous avez également la possibilité de vous désinscrire complètement de la publicité. Pour plus d'informations, voir le chapitre 7.</p> <p>Il est également possible que nous vous contactions lorsque vous n'êtes plus client chez BASE. Ou que nous vous approchions en tant que futur client potentiel de BASE si vous nous avez donné votre accord.</p> <p>De plus, si vous nous appelez ou si vous visitez nos sites web et que vous vous êtes identifié(e), nous pouvons vous proposer une offre personnalisée.</p>	<p>Intérêt légitime (par exemple, pour la publicité générale)</p> <p>Consentement (par exemple, pour la publicité personnalisée).</p>

Gestion des fraudes	<p>Lorsque vous devenez client chez BASE, nous vous demandons pour lire votre carte d'identité afin que nous puissions établir votre identité et éviter tout vol d'identité. Si vous devenez client en ligne, nous vous demanderons votre numéro de carte d'identité pour la même raison. Il peut également arriver que nous demandions une preuve de la composition du ménage afin d'éviter tout abus.</p> <p>Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des produits et/ou services BASE que vous choisissez.</p>	Intérêt légitime
Sécurité	<p>Dans et autour de nos bureaux et bâtiments, vous serez également filmé(e) par nos caméras de surveillance. Ces images ne sont stockées que pour assurer la sécurité des biens et des personnes, et pour prévenir les abus, les fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes.</p> <p>Vos données peuvent également être traitées dans le cadre de la sécurité du réseau et des informations.</p>	Intérêt légitime Exécution du contrat
Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales	<p>Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel et/ou de les communiquer à des autorités publiques.</p> <p>Outre des obligations fiscales et comptables générales, nous devons, par exemple, transmettre vos données de localisation aux services d'urgence lorsque vous appelez le 112. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons également être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités compétentes. Nous collaborons également à la lutte contre les appels malveillants à la demande du Service de médiation pour les télécommunications.</p>	Obligation légale
Rapports anonymes	<p>Nous pouvons utiliser vos données à des fins de rapport interne et externe concernant l'utilisation de nos services. Les informations que nous tirons de ces études et analyses sont utilisées pour évaluer notre portefeuille de produits et services et les modifier sur la base des nouveaux développements.</p> <p>Nous utilisons également vos données de localisation (connexion de votre carte SIM avec l'antenne) pour établir des rapports de localisation anonymes (« combien de personnes se trouvaient à un certain endroit à un certain moment ? ») pour les organisateurs d'événements, les supermarchés, les villes/communes... Ces rapports sont totalement anonymisés et ne peuvent donc pas être rattachés à une personne précise.</p>	Intérêt légitime

Autres précisions :

- Le **contenu de votre communication personnelle est confidentiel**. Nous traitons vos données pour rendre la communication techniquement possible, mais le contenu de vos communications personnelles qui transitent par notre réseau (par exemple, les appels téléphoniques, les e-mails et les messages SMS) est protégé par les dispositions relatives au **secret des télécommunications**. Le secret des télécommunications implique que BASE, en dehors des exceptions prévues par la loi, n'est pas en droit de prendre connaissance de l'existence ou du contenu de ces communications. BASE a pris les mesures de protection nécessaires et a donné les instructions requises à ses collaborateurs afin que le secret des télécommunications soit respecté.

• **Prise de décision automatisée** : BASE ne prend pas de décisions automatiques – sur la base du profil ou autrement – dès lors qu'il en résulte pour vous des conséquences juridiques ou qu'une telle décision vous affecte de manière significative, sauf :

- si c'est indispensable pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, le contrôle de la solvabilité ou la clôture de vos produits et services BASE en cas de défaut de paiement) ;
- si c'est autorisé par la législation (par exemple pour la détection de la fraude fiscale) ;
ou
- si nous avons reçu votre consentement explicite à cet effet. Dans de telles situations, vous serez informé(e) au préalable de la prise de décision automatisée, de votre droit d'exiger une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision. C'est le cas, par exemple, si vous souhaitez devenir client via la shop en ligne de BASE et utiliser la procédure d'identification proposée qui utilise un software de reconnaissance d'image.

d. Tableau récapitulatif

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

Nous avons essayé de rendre le tableau ci-dessous aussi complet que possible, en tenant compte de tous les traitements possibles par BASE. Toutefois, ils ne s'appliquent pas toujours à tous et dépendent de l'utilisation que vous faites de nos services. Si vous utilisez votre abonnement mobile uniquement pour passer des appels, nous n'avons évidemment aucune donnée sur votre utilisation d'internet.

De qui ?	Type de données ?	Catégorie de données ?	Quelles données à caractère personnel ?	Comment ont-elles été obtenues ?	Finalités ?	Fondement juridique ?	Durée de conservation ?	Avec qui les partageons-nous ?
Clients, anciens clients	Données d'utilisateur	Identification et coordonnées	Par exemple : nom, adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, copie de la carte d'identité, nationalité, sexe, numéro de registre national, lieu de naissance, numéro de téléphone, adresse e-mail	Lors de la création en tant que client dans la boutique, via la plateforme de commande en ligne, via le service clientèle (call center), en cas de demande du tarif social, lors de la conclusion d'un contrat de crédit ou en saisissant les données dans l'espace client de BASE	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 3 ans après que vous n'êtes plus client	<p>Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...</p> <p>Les autorités (police, médiateur), des plateformes de réseaux sociaux (seulement si vous avez le paramètre de confidentialité « Ciblé », celles-ci ne peuvent pas utiliser ces données pour leurs propres finalités), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.</p> <p>Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (par exemple Itsme)</p>
		Données sensibles : Données biométriques	Image faciale (selfie) et photo du document d'identité pour permettre la reconnaissance d'image	Téléchargement de la photo et scan de la pièce d'identité dans la Shop en ligne de BASE	<ul style="list-style-type: none"> - L'identification de nouveaux clients 	Consentement explicite	Pas de stockage	Ces données sont partagées en temps réel avec un fournisseur spécialisé dans les logiciels de reconnaissance d'images (comme Onfido) et sont ensuite immédiatement effacées.
		Données contractuelles	Par exemple, produits, numéro de client, nom d'utilisateur, facture, confirmation de commande, contrat	Lors de la création et de la gestion en tant que client, par attribution	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 10 ans après que vous n'êtes plus client pour certaines données telles que le contrat	<p>Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...</p> <p>Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.</p> <p>Uniquement avec votre consentement : partenaires (par exemple Itsme)</p>

			de tiers - Rapports anonymes			
Habitudes de vie et de consommation	Par exemple, les activités de loisirs, les habitudes de voyage	Achat auprès de tiers	- Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers	Intérêt légitime Consentement	13 mois pour les clients existants et les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...
Données familiales	Par exemple : état civil, membres du ménage	Achat auprès de tiers	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...
Données financières	Par exemple, les données de paiement (numéro de compte bancaire), les habitudes de paiement	Lors de la création et de la gestion en tant que client	- Produit et services, facturation - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.
Données de communication	Par exemple : contacts créés, réponses à des enquêtes, vos préférences telles que vos paramètres de confidentialité, conversations enregistrées avec le service clientèle.	Appel au service clientèle, visite d'une boutique, contact via le formulaire de contact, enquêtes complétées	- Produit et services, facturation - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Enregistrement de conversations avec le service clientèle : 30 jours. Autres données : client existant tant que vous êtes client (paramètre de confidentialité) ou jusqu'à 24 mois (réponses à des enquêtes), ancien client : 36	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.

						ou 24 mois selon les données	
Données de transaction	Données techniques	Par ex. : l'adresse IP, le modèle et le numéro de service de votre téléphone mobile ou la version logicielle que vous utilisez sur l'une de nos applications	Par attribution, lors de l'utilisation de services BASE	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement 	13 mois	<p>Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...</p> <p>Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.</p> <p>Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (par exemple Itsme)</p>
	Données de localisation	Par exemple : connexion à l'antenne, coordonnées GPS	En cas d'utilisation de services BASE	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Rapports anonymes 	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement 	13 mois	<p>Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...</p> <p>Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.</p> <p>Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (par exemple Itsme)</p>
	Données de consommation	Par exemple, le moment de l'appel, la durée de l'appel, les URL	En cas d'utilisation de services BASE	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement 	13 mois	<p>Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...</p> <p>Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.</p>

		Contenu de la communication	Par ex. : e-mails, SMS/MMS, conversations téléphoniques, enregistrements de messages vocaux	En cas d'utilisation de services BASE	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité - Gestion des fraudes - Amélioration de la qualité 	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Pas de stockage	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...	
		Données comportementales	Par exemple, la façon dont vous naviguez sur nos sites web (données obtenues via les cookies)	Lors de la visite de nos sites web et applications	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	La durée de conservation des données obtenues à partir des cookies dépend du type de cookies (voir la politique en matière de cookies de BASE)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.	
		Données dérivées	Profils	Par ex. : Grand utilisateur, Score de réseau, Utilisateur de l'application MyBase	Déduction à partir des données relatives aux utilisateurs et aux transactions	<ul style="list-style-type: none"> - Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	120 mois pour les clients existants, 24 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.
		Données sensibles	Données médicales	Par exemple : attestation de tarif social, tutelle	Lors de la création et de la gestion client	<ul style="list-style-type: none"> - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes 	Intérêt légitime Exécution du contrat	Pas d'attestation de stockage. Les données relatives à une tutelle suivent la durée de conservation des données d'identification	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet
Prospects	Données d'utilisateur	Données d'identification et coordonnées	Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, données de contrôle d'identité (telles que le numéro de carte d'identité) dans le processus de création client (par exemple, commande en ligne interrompue)	Achat auprès de tiers, inscription à des événements, concours, tentative de création client	<ul style="list-style-type: none"> - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet	
		Données de communication	Paramètre « opt-out », enregistrement de la conversation avec le service clientèle	Conversation avec le service clientèle, visite d'une boutique, contact	<ul style="list-style-type: none"> - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la 	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement 1 mois pour les	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT,	

				via le formulaire de contact	qualité - Marketing de propres produits		enregistrements du service clientèle	les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.
Visiteurs	Données d'utilisateur	Données d'identification	Nom, prénom, nom de la société représentée, carte d'identité, plaque d'immatriculation, images vidéo	Visite bureaux de BASE, points de vente de BASE	- Sécurité	Intérêt légitime	13 mois	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur)
	Données de transaction	Données comportementales	Données obtenues via des cookies	Visite des sites web et applications de BASE	- Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Consentement	La durée de conservation des données obtenues à partir des cookies dépend du type de cookies (voir la politique en matière de cookies de BASE)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, entreprises IT qui fournissent un support IT, sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.

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

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

Notre politique de protection de l'information est entièrement basée sur la norme internationale ISO27002 et contient des directives en matière de contrôle d'accès, de cryptage des données, de sécurité des opérations, de sécurité des communications, de sécurité physique... Une équipe de sécurité spécialisée est responsable de la mise en œuvre et du suivi des directives afin de garantir la sécurité de nos bases de données, réseaux, infrastructures et systèmes d'information.

Le développement ou la mise en œuvre de nouveaux systèmes, de nouvelles applications ou le développement de nouveaux produits sont conçus dans un souci de protection maximale et en tenant toujours compte de votre vie privée (principe de « privacy by design »). Nos experts en matière de sécurité et de confidentialité travaillent en étroite collaboration avec les équipes de développement afin de garantir la mise en place d'une protection appropriée, proportionnelle au risque évalué associé au traitement des données à caractère personnel concernées. Le contrôle d'accès est un aspect important de notre politique de protection de l'information. BASE a introduit des procédures pour limiter l'accès à nos bases de données, systèmes, équipements et réseaux aux personnes qui en ont strictement besoin pour l'exécution de leur fonction. Ces personnes doivent observer une obligation de confidentialité stricte et se conformer à toutes les directives visant à assurer la protection des données à caractère personnel.

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

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

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

Afin de pouvoir vous offrir nos services, nous faisons dans certains cas appel à des tiers qui ont accès à vos données à caractère personnel. Un transfert à des tiers n'a lieu que dans le cadre des finalités décrites au titre 3.c. Nous énumérons ci-dessous les parties auxquelles nous transmettons des données.

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

Nous rendons certaines de nos bases de données accessibles à de tierces parties qui travaillent pour notre compte et qui nous assistent dans la fourniture de nos produits et services. Quelques exemples :

- agents commerciaux qui vendent nos produits ;
- entreprises et techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau et fournissent les installations ;
- call centers externes qui assistent nos clients par téléphone au quotidien ;
- entreprises logistiques qui vous livrent nos appareils ;
- gestion de nos archives légales externes (pour les factures par exemple), tant numériques que sur papier ;
- entreprises qui s'occupent de notre flux de documents papier sortants (par exemple, les factures) ;
- spécialistes en gestion de crédit qui analysent la solvabilité de futurs clients ;
- bureaux de recouvrement et prestataires de services juridiques dans le cadre du recouvrement de nos factures ; o fournisseurs cloud ;
- entreprises de sécurité (cybersécurité) ;
- entreprises spécialisées en ICT pour soutenir notre équipe IT ;
- entreprises spécialisées dans les télécommunications et les infrastructures de réseau ;
- entreprises liées à BASE (appartenant au groupe Liberty Global ou Telenet si elles exploitent des plateformes techniques ou des applications logicielles pour nous) ;
- entreprises de big data spécialisées (courtiers et analystes de données) dans le cadre de l'enrichissement et des analyses de données ;
- bureaux d'études de marché ;
- agences de marketing qui nous assistent dans toutes sortes de campagnes publicitaires ;
- partenaires avec lesquels nous collaborons dans le cadre d'une action spécifique (par exemple une agence de voyage, pour un concours vous permettant de gagner un city trip) ;
- entreprises spécialisées dans l'analyse de cookies (comme Google et Adobe, par exemple) ;
- universités dans le cadre du développement de produits et de l'innovation ;
- canaux de médias sociaux tels que Facebook, Google, LinkedIn... par exemple dans le cadre de campagnes de marketing direct via ces canaux (ils ne peuvent pas utiliser ces données pour enrichir leurs propres données).

La transmission de vos données est limitée à celles dont ils ont besoin pour exercer leurs tâches à notre demande. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et comme toute personne prudente et raisonnable et nous prévoyons à cet effet les garanties contractuelles adéquates.

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

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

- centrales d'urgence ;
- autorités judiciaires ;
- services de renseignements belges ;
- autorités fiscales ;
- Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ;
- Service de médiation pour les télécommunications.

❖ **Transfert de données à caractère personnel à d'autres sociétés du Groupe Telenet**

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

- pour vous tenir informé(e) des produits et services de l'ensemble du groupe Telenet ;
- en cas de défaut de paiement, nous pouvons également communiquer vos habitudes de paiement afin de protéger les intérêts légitimes du groupe Telenet.

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

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

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

Quelques exemples :

- communication de votre numéro d'identification d'appareil (« IMEI »), de votre carte SIM (« IMSI » ou « ICCID »), du code de votre opérateur de réseau mobile (qui identifie votre opérateur de réseau mobile, « MNC ») et de votre code pays mobile (qui identifie le pays dans lequel vous vous trouvez, « MCC ») à Belgian Mobile Wallet SA/NA (désignée comme BM-ID) pour leur solution d'identité mobile : l'application « Itsme » ;
- il se peut également que BASE autorise des tiers à placer des cookies sur nos sites web à leurs propres fins de marketing ou que BASE communique les données de cookies collectées à des tiers. Cela n'est possible que si vous avez donné votre consentement explicite à cet effet. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la [Politique en matière de cookies de BASE](#).

Les données à caractère personnel sont également transmises à d'autres opérateurs de télécommunications pour permettre à ces derniers de faciliter l'interconnexion du réseau (connexion à des réseaux de communication électronique d'autres opérateurs), le roaming, et l'administration correspondante (facturation et règlement entre opérateurs). Ce transfert de données n'est pas soumis à votre consentement préalable car il est indispensable pour l'exécution du contrat.

❖ **Transferts internationaux de données**

Vos données à caractère personnel sont également traitées en dehors de l'Union européenne (l'Espace économique européen, également appelé EEE). Il est un fait que de nombreux grands fournisseurs d'IT, fournisseurs d'infrastructures et entreprises technologiques ne sont pas basés dans l'Union européenne. Nous prévoyons des garanties contractuelles suffisantes pour que vos données puissent également bénéficier d'un niveau de protection approprié auprès de ces fournisseurs et entreprises. Quelques exemples :

- call center externe – Maroc ;
- entretien des systèmes informatiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – Inde, Chine, États-Unis ;
- infrastructure de réseau – Chine ;
- sécurité informatique – Inde, États-Unis ;
- fournisseurs cloud – États-Unis ;
- Interconnect et Roaming – dans le monde entier ;
- applications logicielles – États-Unis.

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

Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Nous avons défini une période de conservation pour toutes les données à caractère personnel que nous traitons pour chaque finalité. La période de conservation peut donc varier en fonction de la finalité. Quelques exemples :

- les données de trafic concernant les communications et les connexions ne sont jamais conservées plus de 13 mois ;
- les conversations enregistrées avec le service clientèle de BASE sont conservées pendant 30 jours maximum ;
- les données de facturation sont conservées pendant 7 ans maximum ;
- votre contrat et vos confirmations de commandes sont conservées pendant 10 ans maximum après que vous avez quitté BASE en tant que client.

À la fin de la période de conservation applicable, les données à caractère personnel sont automatiquement effacées ou rendues anonymes. Si vous quittez BASE en tant que client, nous pouvons vous recontacter jusqu'à 3 ans après votre départ pour vous informer d'une nouvelle offre.

Autres précisions :

Veillez noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données à caractère personnel demandées lorsque vous souhaitez exercer votre « droit à l'effacement ». Si le traitement des données en question est (ou était) nécessaire, par exemple pour la fourniture de votre service ou en raison d'exigences légales, nous ne pourrions supprimer les données qu'après l'expiration de la période de conservation. Si le traitement n'est pas nécessaire, par exemple dans le cadre du marketing direct, nous pouvons accéder à votre demande. Pour plus d'informations sur vos droits en matière de protection de la vie privée et la manière de les exercer, veuillez-vous référer au chapitre 8 de la présente politique de confidentialité.

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

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

En outre, nous utilisons également vos données à des fins commerciales. Vos données à caractère personnel peuvent être traitées pour la promotion de produits et services similaires de BASE, pour faire connaître notre marque ou pour des analyses visant à mieux connaître nos clients. Vous pouvez déterminer quelles données nous sommes autorisés à utiliser à cette fin via les paramètres de confidentialité de BASE. Les paramètres de confidentialité de BASE se composent de 2 niveaux, à savoir « Général » et « Ciblé ».

Pour les utilisateurs mineurs (moins de 16 ans), BASE applique une politique très stricte : les données à caractère personnel des mineurs se voient automatiquement attribuer le niveau de confidentialité

le plus restrictif, à savoir le niveau de confidentialité « Général ». Pour le reste, dans la mesure où c'est requis par la loi, BASE demandera l'autorisation préalable des parents ou du tuteur du mineur.

Outre le niveau de confidentialité, il existe également les canaux de communication. Vous pouvez choisir la manière dont vous souhaitez recevoir la publicité : par courrier, par e-mail, par SMS ou par téléphone.

a. Quels sont les niveaux de confidentialité ?

Comme expliqué précédemment, vous pouvez décider quelles données nous pouvons utiliser à des fins commerciales au moyen de votre niveau de confidentialité. Cela peut aller de la non-utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales à une expérience BASE entièrement personnalisée.

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

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

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

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

❖ Paramètre de confidentialité « Général »

Le niveau de confidentialité « Général » signifie qu'aucun profil commercial ne sera créé à votre sujet et que vous ne serez pas inclus dans des analyses commerciales.

Si vous choisissez le paramètre de confidentialité « Général », vous ne recevrez que des communications commerciales générales (non personnalisées) qui trouvent leur fondement juridique dans les intérêts légitimes de BASE.

Concernant vos données d'utilisateur, nous n'utilisons qu'un ensemble très limité de données telles que vos nom, adresse, adresse e-mail, choix de la langue, sexe (pour le titre correct) et portefeuille de produits. Nous n'utilisons aucune de vos données de transaction pour des raisons commerciales (bien que nous les utilisions pour des raisons de service, sinon vous ne pourriez pas appeler ou surfer). Aucun profil commercial n'est créé. Vos données ne sont pas utilisées dans des analyses commerciales.

Vos données de localisation (la connexion de votre carte SIM avec les antennes GSM) ne sont pas incluses dans les rapports anonymes que nous mettons à la disposition des villes, des communes, des centres commerciaux...

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

❖ Paramètre de confidentialité « Ciblé »

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

Pour comprendre ce que sont les données d'utilisateur et les données de transaction, veuillez-vous référer au titre 2.a de la présente politique de confidentialité. Nous estimons qu'il est important de mentionner que nous n'utilisons pas toutes ces données. Par exemple, nous n'utiliserons pas la copie de votre carte d'identité, votre photo (si nous en avons une), les enregistrements sonores et d'images, votre numéro de registre national... dans des analyses commerciales ou pour établir vos profils.

En tant que nouveau client BASE, vous êtes automatiquement activé avec le paramètre de confidentialité « Ciblé ». Cela signifie que nous utilisons vos données à caractère personnel pour établir des profils commerciaux et effectuer des analyses commerciales, dans le but de vous fournir une publicité personnalisée pour les produits et services de BASE. Bien entendu, vous gardez le contrôle de vos données à des fins commerciales. Vous pouvez donc refuser les publicités personnalisées à tout moment en modifiant vos paramètres de confidentialité sur « Général ».

Contrairement au niveau « Général », dans ce niveau, vos données de localisation (la connexion de votre carte SIM avec les antennes GSM) sont utilisées pour être incluses dans des rapports anonymes que nous mettons à la disposition des villes, des communes, des centres commerciaux... Par exemple, on signale combien de personnes ont visité la Grand Place de Bruxelles durant les vacances. Ou combien de personnes accèdent à Malines par l'autoroute.

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

Tableau récapitulatif

Paramètres de confidentialité	Recevez-vous de la publicité ?	Sur la base de quelles données ?	Recevez-vous toujours des communications sur notre service ?
Je ne veux pas de publicité et je ne veux pas être profilé : « Full opt-out » (paramètre de confidentialité « Général » + tous les canaux de communication désactivés)	Non	Pas d'application.	Oui
Je ne veux pas être profilé : Paramètre de confidentialité « Général »	Oui, mais pas personnalisée Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.	Nom, adresse, adresse e-mail, choix de la langue, sexe (pour le titre correct) et portefeuille de produits	Oui
Je souhaite recevoir des publicités adaptées à mes préférences (mes profils) : Paramètre de confidentialité « Ciblé » = notre niveau standard	Oui Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.	Données d'utilisateur et de transaction. Données dérivées.	Oui

b. Comment pouvez-vous adapter vos paramètres de confidentialité ?

En tant que client BASE, vous conservez naturellement le contrôle de vos données pour une utilisation commerciale.

Vous pouvez consulter et ajuster vos paramètres de confidentialité sur simple demande via :

- [l'espace client BASE](#)
- les [points de vente BASE](#)
- [l'application My BASE](#)

Veillez noter qu'il peut s'écouler un certain temps avant que vos préférences ne soient traitées (max. 72 h). L'adaptation de vos paramètres de confidentialité ne porte pas préjudice à la légitimité de traitements antérieurs.

Avec chaque paramètre de confidentialité, vous avez également le choix d'activer ou de désactiver vos canaux de communication. Lorsque vous adaptez vos paramètres de confidentialité, vos canaux de communication ne sont pas affectés.

Si vous ne souhaitez plus du tout recevoir de publicité et que vous ne voulez pas non plus que vos données soient utilisées à des fins commerciales (ce que l'on appelle le « full opt-out »), vous pouvez « demander la désinscription complète de toutes les communications » (c'est le droit d'opposition).

En cas de demande de ce type, en pratique, vos paramètres de confidentialité seront fixés au niveau « Général » (si ce n'est pas encore le cas) et tous les canaux de communication seront désactivés pour vous. Pour savoir comment demander le « droit d'opposition », veuillez lire le chapitre 8.

Nous aimerions encore ajouter ce qui suit : si vous êtes un ancien client, vos paramètres de confidentialité restent d'application. Vous pouvez également les faire modifier à tout moment comme décrit ci-dessus. Si vous n'avez jamais été client, que vous avez par exemple participé à un concours ou que nous avons obtenu vos données d'un tiers et que vous ne souhaitez pas que BASE vous envoie de la publicité ou utilise vos données à des fins commerciales, vous pouvez :

- utiliser le lien de désabonnement que vous trouverez au bas de chaque e-mail de marketing de BASE ;
- nous contacter via [ce formulaire](#). Mentionnez le mot « Privacy » dans le titre ;
- passer dans un [point de vente BASE](#) et demander au collaborateur de lancer une demande de « Désinscription complète de toutes les communications commerciales ».

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

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

a. Aperçu de vos droits en matière de protection de la vie privée.

❖ Votre droit d'accès

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

❖ Votre droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier des données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou dépassées. Pour conserver vos données à jour, nous vous demandons de nous signaler toute modification de vos données, par exemple un déménagement, un changement d'adresse e-mail ou un renouvellement de votre carte d'identité.

❖ Votre droit de suppression

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

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies ou, d'une autre manière, traitées par BASE ;
- vous retirez votre consentement antérieur relatif au traitement et il n'y a aucune autre base juridique que BASE peut invoquer pour (poursuivre) le traitement ;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe aucune base justifiée qui prévaut pour que BASE poursuive le traitement ;
- vos données à caractère personnel sont traitées de manière illégitime ;

- vos données à caractère personnel doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale ;
- vos données à caractère personnel ont été collectées alors que vous étiez encore mineur.

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

❖ **Votre droit à la limitation du traitement**

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

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

Vous avez le droit de « récupérer » vos données à caractère personnel, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur de services. C'est uniquement possible pour les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à BASE, sur la base d'un consentement ou d'un contrat.

❖ **Votre droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel**

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

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

- ***Vous ne souhaitez plus recevoir de communication commerciale sous quelque forme que ce soit ?*** Vous pouvez exercer votre « droit d'opposition » via l'espace client BASE (Demande : « Droit d'opposition ») et ensuite nous veillerons à ce que vous ne receviez plus aucune communication commerciale de notre part. Veuillez noter que nous vous contacterons toujours dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y contraint. Si vous n'utilisez pas votre compte d'espace client BASE, vous pouvez le faire dans un point de vente BASE.
- ***Vous voulez choisir le canal que vous utilisez pour recevoir des communications commerciales ?*** Vous pouvez choisir de recevoir des communications commerciales uniquement par e-mail, SMS, courrier ou téléphone. Pour désactiver un canal, il suffit de transmettre votre préférence à notre service clientèle ou de vous rendre dans l'un de nos points de vente BASE.

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

- si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux, vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » (www.dncm.be) ;

- si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier commercial, vous pouvez vous inscrire sur la liste Robinson (www.robinsonlist.be) ;
- si vous ne voulez plus recevoir de SMS commerciaux, vous pouvez réagir en envoyant « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS ;
- si vous ne voulez plus recevoir d'e-mails commerciaux, vous pouvez utiliser la possibilité de désinscription dans l'e-mail en question.

Mais attention : le fait que vous ne souhaitez plus recevoir de communications commerciales de notre part ne porte évidemment pas préjudice à notre droit de vous contacter dans le cadre de l'exécution du contrat ou si la loi nous y oblige.

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

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

- **Vous êtes client chez BASE ?** Identifiez-vous via l'[espace client BASE](#)
- **Vous n'êtes pas (plus) client ou vous n'avez pas de compte actif sur l'espace client BASE ?** Dans ce cas, vous pouvez vous rendre dans un [point de vente BASE](#) pour faire votre demande.

Pour nous assurer que la demande est adressée par la bonne personne, nous devons vérifier votre identité. Si vous lancez votre demande via l'espace client BASE, votre identifiant et votre mot de passe vous serviront d'identification. Si vous introduisez votre demande dans une boutique BASE, nous vous demanderons de vous identifier au moyen de votre carte d'identité. Si nous ne pouvons pas vous identifier avec certitude, nous ne donnerons pas suite à votre demande.

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

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

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

Cela entraîne-t-il des frais ? Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de vie privée, sauf si votre demande est manifestement non fondée ou exagérée, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans pareil cas, nous avons le droit et la possibilité, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée, (i) de vous réclamer le paiement de frais raisonnables (ceci en tenant compte des frais administratifs pour fournir les informations demandées, assurer la communication ou prendre les mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

Sous quelle forme vais-je recevoir une réponse ? Si vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations sont si possible transmises par voie électronique, sauf si votre

demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

Quand vais-je recevoir une réponse ? Nous répondrons à votre demande le plus rapidement possible, et en tout cas dans le mois qui suit la réception de votre demande. En fonction de la complexité de la demande et du nombre de demandes, ce délai peut éventuellement être prolongé de deux mois supplémentaires. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois suivant la réception de la demande.

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

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

❖ Je souhaite exercer mes droits en matière de vie privée.

- **Vous êtes client chez BASE ?** Identifiez-vous via l'espace client BASE (lancez votre demande [ici](#)).
- **Vous n'êtes pas (plus) client ou vous n'avez pas de compte actif sur l'espace client BASE ?** Dans ce cas, vous pouvez vous rendre dans un [point de vente BASE](#) pour faire votre demande.

❖ Je souhaite adapter mon niveau de confidentialité.

Vous pouvez consulter et ajuster vos paramètres de confidentialité sur simple demande via :

- l'[espace client BASE](#) ;
- les [points de vente BASE](#) ;
- l'application [My BASE](#).

❖ Je souhaite signaler une violation de la vie privée au Délégué à la protection des données.

Signalez une violation de la vie privée via [ce formulaire](#).

❖ J'ai une autre question concernant le traitement de mes données à caractère personnel.

Si vous avez une question concernant le traitement de vos données à caractère personnel et si vous ne trouvez pas la réponse dans la présente politique de confidentialité, veuillez nous contacter via [ce formulaire](#) et mentionner le mot « Privacy » dans le titre.

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

Telenet Group SA
Liersesteenweg 4
2800 Malines

10. Restez informé(e) des modifications

BASE peut modifier de temps à autre la présente politique de confidentialité, par exemple à la suite d'évolutions sur le marché ou de nouvelles activités de traitement de BASE. Nous vous invitons dès lors à consulter systématiquement la dernière version de la présente politique sur notre site web (<https://www.base.be/fr/informations-legales/politique-de-confidentialite.html>). Il va de soi que nous vous informerons au préalable, via nos sites web ou d'autres canaux de communication courants, de toute modification apportée au contenu, et si la loi l'exige, nous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières qui s'appliquent aux produits spécifiques de BASE prévalent sur la présente politique de confidentialité.

11. Communication à l'autorité de contrôle

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

Dernière mise à jour 03/08/2022