

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE MOBILE VIKINGS SA

1. Généralités

‘Mobile Vikings’ et ‘JIM Mobile’ sont des produits de Mobile Vikings SA, dont le siège est établi Kempische Steenweg 309 / 1 à 3500 Hasselt, numéro d’entreprise : 0886.946.917 (ci-après « *Mobile Vikings* »).

Dans le cadre de la fourniture de ses services de télécommunication (dont la téléphonie mobile par le biais des marques "Mobile Vikings" et "JIM Mobile"), Mobile Vikings traite différents types de données à caractère personnel vous concernant, et ce, pour diverses finalités. Les données collectées sont stockées et gérées dans des systèmes qui sont contrôlés par Mobile Vikings, qui agit en tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie qu’Mobile Vikings détermine la finalité et les moyens du traitement de vos données à caractère personnel.

La protection de votre vie privée est importante pour Mobile Vikings. C’est pourquoi nous aimerions, dans la présente Politique de Confidentialité, vous informer au mieux des données que nous collectons, des raisons pour lesquelles nous le faisons, de la durée de conservation de ces données, de vos droits en matière de confidentialité et de la façon dont vous pouvez les exercer. Nous vous conseillons donc de lire la présente Politique de Confidentialité attentivement. En cas de questions à ce sujet, vous pouvez toujours nous contacter via les coordonnées suivantes.

2. De quelle manière collectons-nous des données ?

◆ Les données que vous nous communiquez

Afin de pouvoir utiliser les produits et les services de Mobile Vikings, vous devez créer un compte. Lors de la création de ce compte, il vous sera demandé de fournir certaines données, comme p. ex. votre nom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, vos données de facturation et votre mot de passe. De même, si vous vous inscrivez à une action spéciale/promotion, il se peut qu’on vous demande de fournir certaines données (complémentaires). Nous collectons en outre des données lorsque vous nous contactez par e-mail ou par téléphone (p. ex. lorsque vous avez des questions sur nos produits ou services, voire même lorsque vous formulez certaines critiques sur nos produits ou services – p. ex. Viking Lab), via des applications en ligne (p. ex. une inscription à des lettres d’information), via des formulaires électroniques (p. ex. SEPA), la participation à une chatbox, la fourniture de données via des applis mobiles (p. ex. l’appli Mobile Vikings ou l’appli itsme) ou d’autres applications de « réseaux sociaux » telles que Facebook et Twitter).

◆ Les données que nous collectons sur la base de votre utilisation de nos services (y compris les Viking Deals)

Nous collectons également des données sur la façon dont vous utilisez nos services (dont des données de localisation et de trafic – voir ci-dessous), ainsi que des données sur votre comportement en matière de paiement et les appareils que vous utilisez pour accéder à nos services (p. ex. le type, la marque et le système d’exploitation de votre appareil).

Si vous utilisez Viking Deals, nous recevrons également des informations personnelles dans ce contexte. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans la [Politique de Confidentialité de Viking Deals](#).

En outre, nous utilisons des cookies et des technologies similaires sur nos sites Web et applications pour améliorer l'expérience utilisateur, entre autres. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans la [Politique en matière de Cookies \(Mobile Vikings et JIM Mobile\)](#).

3. Quelles données collectons-nous ?

Mobile Vikings traite les types suivants de données à caractère personnel :

- ◆ **Données d'identification, de contact et de paiement :** Mobile Vikings traite les données d'identification et de contact que vous communiquez lorsque vous vous enregistrez pour un compte ou une action promotionnelle. Les données que nous traitons à cet égard sont par exemple vos nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance et sexe, ainsi que des données de paiement. Lors de la procédure d'enregistrement, il est indiqué si les informations demandées doivent obligatoirement être remplies ou non. Si tel est le cas, vous ne pourrez pas achever la procédure d'enregistrement si vous ne communiquez pas les informations demandées parce que nous ne serons alors pas en mesure de vous fournir les services (dans des conditions optimales).
- ◆ **Données de trafic et de localisation :** Mobile Vikings traite également les données relatives au trafic. Ce sont toutes des données techniques (brutes) générées par votre utilisation de nos services. Ces données comprennent le numéro IMSI des participants à l'appel téléphonique (c'est-à-dire un numéro international permettant de vous identifier en tant qu'abonné mobile) ; ledit numéro IMEI de l'appareil final mobile du participant appelant et du participant appelé (c.-à-d. un numéro d'identification de l'appareil mobile de l'utilisateur final), la date et l'heure exacte du début et de la fin de l'appel, etc.). Nous traitons ces données techniques particulières afin de vous permettre d'utiliser le réseau de communication et de pouvoir répondre aux éventuelles demandes d'instances judiciaires ou d'autres instances publiques.
- ◆ **Autres données techniques :** Dans certaines circonstances, Mobile Vikings peut aussi traiter d'autres données techniques (comme le modèle et le numéro de service de votre téléphone mobile ou de la version logicielle que vous utilisez). Nous avons besoin de ces données dans ces circonstances afin de pouvoir garantir un bon fonctionnement de nos services.
- ◆ **Données de consommation et de facturation :** Nous traitons également les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos services. Par exemple : les numéros de téléphone (mobile) appelés, la date, l'heure, la durée, et le volume de consommation d'une communication. Nous utilisons ces données notamment afin de pouvoir vous facturer correctement en tant que client, de détecter toute fraude et d'éventuellement vous informer des produits qui correspondent mieux à votre utilisation (à moins que vous ne vous y opposiez - voir ci-dessous : 'droit d'opposition').
- ◆ **Autres données que vous nous communiquez :** Nous traitons également les informations que nous obtenons lorsque vous posez une question par e-mail ou que vous nous contactez (p. ex. par téléphone, via notre chatbox ou via d'autres applications de 'réseaux sociaux' comme Facebook ou Twitter). Nous traitons aussi les informations que nous obtenons via les études de marché (enquêtes/questionnaires) que nous réalisons et auxquelles vous participez de votre plein gré.

4. Pour quelles finalités utilisons-nous ces données ?

Nous traitons les données à caractère personnel pour des finalités diverses. Dans ce cadre, nous traitons à chaque fois uniquement les données indispensables pour réaliser l'objectif.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel quand c'est nécessaire :

- ◆ dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la cessation de notre contrat avec vous (p. ex. la fourniture d'informations à votre attention, la livraison de nos produits et services, la facturation, etc.) ;
- ◆ pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis (p. ex. le respect de la législation fiscale, la fourniture d'informations aux services publics dans le cadre d'enquêtes judiciaires, etc.) ; et/ou
- ◆ pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée (p. ex. en cas de marketing et de publicité pour nos services).

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas indispensable pour l'une de ces trois raisons, nous demandons toujours votre autorisation pour pouvoir traiter ces données.

Concrètement, nous collectons vos données à caractère personnel pour les finalités spécifiques suivantes :

- ◆ **Afin de traiter votre demande relative à nos produits et services** : Si vous n'êtes pas encore client et que vous visitez notre site web pour recueillir et/ou demander des informations sur nos produits et services, nous avons en tout cas besoin de vos coordonnées. Toutes les informations que nous recevons à votre sujet dans cette phase (précontractuelle) sont uniquement utilisées pour vous fournir les informations demandées. Si vous décidez finalement de devenir client chez Mobile Vikings, vous devrez communiquer, pour la gestion de notre relation contractuelle, certaines données à caractère personnel nécessaires pour créer un compte (voir ci-dessus). Si vous avez entré vos données sur notre site Web, mais que vous n'avez pas complètement terminé le processus d'achat, nous vous enverrons un rappel par e-mail une fois.
- ◆ **Afin d'exécuter notre contrat avec vous et de pouvoir vous offrir nos services** : nous utilisons les données en premier lieu pour la fourniture de nos services et pour toute l'administration à ce sujet. Les coordonnées communiquées peuvent être utilisées pour vous informer par exemple des modifications apportées aux services ou pour vous fournir des informations complémentaires sur les services. Ces données sont aussi utilisées à des fins de facturation et de paiement.
- ◆ **Afin d'améliorer notre prestation de services et d'identifier des tendances générales** : nous pouvons utiliser nos informations d'utilisation générales pour identifier les points à améliorer dans notre prestation de services. Nous le faisons notamment sur la base de votre feedback sur nos services, des données que nous obtenons pendant nos contacts avec vous (p. ex. par écrit ou par téléphone), de vos questions ou de l'enregistrement des conversations de notre service clientèle. Il vous sera probablement aussi demandé de participer volontairement à certaines enquêtes en vue de l'évaluation et de l'amélioration de nos services et/ou de la recherche et du développement de nouveaux produits ou services.

- ◆ **Afin de vous informer des nouveautés, des futures actions/promotions et des nouveaux produits et services de Mobile Vikings :** Mobile Vikings peut aussi utiliser vos coordonnées pour communiquer avec vous (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) à propos des nouveautés, des futures actions/promotions dont nous pensons qu'elles sont intéressantes pour vous ou pour offrir de nouveaux produits et services d'Mobile Vikings. Nous pouvons également utiliser les données dont nous disposons à des fins de profilage (c.-à-d. votre classement dans l'une ou l'autre catégorie en vue de l'envoi d'un marketing spécifique), à moins que vous ne vous y opposiez (voir ci-dessous : 'droit d'opposition'). Mobile Vikings tient, dans ce cadre, toujours compte de vos préférences personnelles. Sur votre page de profil, vous pouvez indiquer vos préférences personnelles et communiquer pour quelles nouveautés et futures actions/promotions vous souhaitez recevoir ces messages. Il est également possible que nous vous abordions lorsque vous n'êtes plus client chez Mobile Vikings, et ce, jusqu'à maximum 24 mois après la fin de notre relation.
- ◆ **Pour vous afficher messages ou publicités appropriées en ligne :** Mobile Vikings peut partager vos données (e-mail et numéro de téléphone) sous une forme pseudonymisée avec des sociétés de marketing en ligne telles que Google et Facebook. Si vous connaissez également ces sociétés et que les paramètres de communication et de confidentialité de leurs plateformes le permettent, Mobile Vikings peut vous montrer les publicités appropriées via leurs canaux.
- ◆ **Afin d'éviter les abus ou fraudes et/ou de les détecter :** Mobile Vikings peut aussi utiliser vos données afin d'éviter, de détecter et de tirer au clair les pratiques illégales ou présumées illégales, comme la fraude (par exemple avec des moyens de paiement), smishing et phishing, ainsi que pour le respect de nos conditions générales.
- ◆ **Respect de la législation et de la réglementation :** nous pouvons aussi utiliser vos données à caractère personnel pour satisfaire à la législation et à la réglementation qu'Mobile Vikings est tenue de respecter et faire procéder à des audits et à des contrôles. Mobile Vikings peut être légalement tenue de divulguer des informations personnelles dans le cadre d'un litige ou d'une action en justice ou si certaines institutions publiques (p. ex. la police, la justice, les services de secours) l'exigent. Pour satisfaire à cette législation et à cette réglementation, il se peut que nous divulguions ces informations sans que vous le sachiez, sans votre consentement, voire même sans vous en avoir informé. Ensuite, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données dans le cadre de nos obligations fiscales et comptables générales.
- ◆ **Afin de faire des études, des tests et des statistiques :** nous pouvons utiliser vos données anonymes agrégées pour adresser par exemple des rapports en interne et en externe sur l'utilisation de nos services. Les données utilisées dans ce cadre ne peuvent être ramenées à un individu déterminé. Nous utilisons les informations que nous tirons de ces analyses pour évaluer notre portefeuille actuel de produits et de services et nos processus et les adapter compte tenu des évolutions nouvelles.

5. À quels tiers ces données sont-elles éventuellement transmises ?

- ◆ **À des fournisseurs, des sous-traitants et d'autres prestataires de services :** Nous nous servons d'autres entreprises, intermédiaires, sous-traitants ou prestataires de services pour exécuter certains services en notre nom ou nous aider lorsque nous vous fournissons des services. Nous faisons par exemple appel à des fournisseurs pour fournir des services de marketing, de communication, d'infrastructure et informatiques, pour optimiser notre prestation de

services, traiter les transactions par carte de crédit et limiter la fraude dans le cadre des transactions par carte de crédit ou d'autres méthodes de paiement, fournir un service à la clientèle, recouvrer des dettes, analyser des données, ainsi que traiter et gérer le feedback des utilisateurs. Nous faisons également appel à des fournisseurs (Bisnode et CheckDoc) qui nous aident à vérifier l'exactitude et la qualité des informations d'identification que vous nous fournissez, ce qui nous permet de prévenir la fraude et le vol d'identité.

Lors de la fourniture de ces services, il est possible que ces fournisseurs aient accès à vos données à caractère personnel ou d'autres informations. En tout cas, nous n'autorisons ces entreprises à traiter vos données à caractère personnel que pour autant que cela soit nécessaire pour la fourniture de leurs services ou le respect de certaines lois et nous exigeons d'elles qu'elles prennent les mesures nécessaires pour respecter la confidentialité de vos données à caractère personnel, moyennant un niveau de sécurité approprié.

Mobile Vikings est un 'mobile virtual network operator' ('MVNO') qui utilise le réseau d'un 'mobile network operator' ('MNO') afin de pouvoir fournir des services mobiles à ses clients. Par conséquent, le MNO qui gère le réseau dont Mobile Vikings se sert, a également accès à certaines données. Ainsi, cet opérateur a par exemple accès aux dites données de localisation qui lui permettent de localiser votre carte SIM. Ces données de localisation indiquent à quelle antenne-relais ou point Wifi votre appareil mobile est connecté. Ces données peuvent être utilisées pour le planning et la gestion du réseau par le MNO, mais aussi dans le cadre de certaines obligations légales, par exemple pour la transmission de votre localisation lors d'appels d'urgence ou à la demande de services publics dans le cadre d'une enquête judiciaire.

- ◆ **Aux autorités** : Il est également possible que nous partagions ou transmettions des données à caractère personnel, dont le contenu de vos communications : (i) pour satisfaire à la loi ou dans le cadre d'une procédure judiciaire ou de demandes légales, (ii) pour détecter et éviter la fraude et les problèmes techniques de sécurité ou autrement s'y attaquer ou (iii) pour protéger les droits et les propriétés de Mobile Vikings, dont le maintien de nos conditions générales d'utilisation.
- ◆ **Transferts commerciaux** : Mobile Vikings se réserve le droit de transmettre des données dans le cadre de toute réorganisation, restructuration, fusion, vente ou de tout transfert d'actifs, notamment des données à caractère personnel, à condition que la partie qui les reçoit accepte de traiter vos données à caractère personnel conformément à la présente Politique de Confidentialité.

Si vous faites appel à nos services par l'intermédiaire de votre employeur, aucune information autre que votre nom et votre numéro de téléphone ne sera communiquée à votre employeur. Si vous formez un Clan Viking avec d'autres Vikings, seuls les membres du Clan savent avec qui ils forment un Clan.

6. Délai de conservation

Nous ne conserverons pas vos données plus longtemps que nécessaire pour l'objectif pour lequel elles ont été collectées, en particulier conformément aux délais de conservation et de prescription prescrits par la loi. Ce faisant, nous tenons compte du fait que certaines données doivent être conservées pendant un certain temps en vertu d'une certaine législation.

Concrètement, cela signifie que, tant que vous êtes un de nos clients, nous conservons vos données pendant une période maximale de 10 ans, à l'exception des données relatives au trafic et à la

localisation que, conformément à la loi, nous effaçons continuellement dès qu'elles datent de 12 mois.

Si vous n'êtes plus un de nos clients, nous conserverons vos données dans nos systèmes pendant deux ans après que votre carte SIM soit devenue inactive ou que vos droits d'administration sur une carte SIM active aient été révoqués. Pendant cette période, nous conserverons vos données au cas où vous redeveniez client et nous les utiliserons à des fins de marketing direct, à moins que vous n'ayez déjà indiqué au préalable que vous ne souhaitez pas que nous le fassions.

À la fin de cette période de deux ans, votre compte sera clôturé et nous archiverons vos données d'identification, de contact et de paiement, vos données d'utilisation et de facturation et toute autre donnée que vous nous aurez fournie lors de vos contacts avec Mobile Vikings. Toutes ces données sont conservées pendant une période maximale de 10 ans après votre dernier paiement ou rechargement, aux fins d'introduction, d'exercice ou de justification d'un recours en justice.

7. Quels sont mes droits et comment les exercer ?

Le droit à la protection des données est un droit fondamental dans l'Union européenne. Même lorsque vous partagez des données avec des entreprises, vous devez toujours être en mesure de garder le contrôle de vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous la liste des droits dont vous bénéficiez et la manière dont vous pouvez les exercer sur Mobile Vikings.

◆ Droit d'accès

Vous avez le droit de recevoir une confirmation de Mobile Vikings quant au (non-)traitement de vos données personnelles, d'avoir accès aux données personnelles et de savoir comment et pourquoi elles sont traitées, ainsi qu'une copie des données concernées. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ Droit de rectification

Vous avez le droit de demander la rectification de vos données si vous vous rendez compte que nous traitons des données incorrectes vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ Droit à l'effacement des données

Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données personnelles. Ce droit n'est pas absolu et n'est donc pas toujours applicable (par exemple parce que nous sommes légalement tenus de conserver certaines données). Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de faire limiter le traitement de vos données personnelles dans certains cas spécifiques. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de demander les données que vous nous avez fournies dans le cadre d'un traitement qui repose sur votre consentement (explicite) ou qui est strictement nécessaire à l'exécution d'un contrat avec vous. Ces données vous seront alors fournies sous une forme lisible par machine. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ **Droit d'opposition au traitement**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel sur la base de notre intérêt légitime, y compris le profilage, pour des raisons liées à votre situation spécifique. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

◆ **Droit d'opposition au marketing direct**

Vous avez également le droit de vous opposer au marketing direct. Ce droit est absolu - il doit toujours être respecté. Dans certains cas, vous pouvez déjà exercer ce droit lorsque vous partagez vos données avec nous. En outre, vous pouvez toujours vous désabonner des communications électroniques de marketing direct via les paramètres de votre compte et via le lien de désabonnement figurant dans les messages reçus. Pour exercer votre droit d'opposition au marketing direct pour d'autres canaux, veuillez envoyer un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de communications de marketing direct par téléphone de la part d'une entreprise, vous pouvez ajouter votre numéro de téléphone à la liste "Ne m'appellez plus" (www.dncm.be). Si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par courrier de la part d'une entreprise, veuillez ajouter vos coordonnées à la liste Robinson (www.robinsonlist.be). Mobile Vikings tient toujours compte des deux listes dans ses campagnes de marketing direct.

◆ **Droit au retrait de votre consentement**

Si vous avez donné votre consentement à un certain traitement de vos données, vous pouvez le révoquer à tout moment. Le retrait de l'autorisation est toujours aussi simple que le fait de donner son accord : si vous avez donné votre accord pour une lettre d'information, vous pouvez également vous désabonner à tout moment via les paramètres de votre compte ou via un lien de désabonnement dans chaque e-mail que vous recevez. Si vous constatez que ce n'est pas le cas, veuillez-nous en informer immédiatement via privacy@mobilevikings.be.

◆ **Droit d'introduire une réclamation**

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données. Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante :

Autorité de protection des données
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles

Pour de plus amples informations, Mobile Vikings vous renvoie au site web de l'Autorité de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be

8. Prise de décision individuelle automatisée

Afin de prévenir la fraude et de faire respecter nos conditions générales, Mobile Vikings prend un nombre limité de décisions individuelles automatisées. Lorsque nos systèmes détectent une utilisation anormale ou frauduleuse de nos services, ou détectent une utilisation qui enfreint gravement nos conditions générales, votre numéro sera automatiquement bloqué et/ou votre contrat avec Mobile Vikings pourra être automatiquement résilié. Vous en serez immédiatement informé et vous aurez toujours la possibilité de contester cette décision par l'intermédiaire de notre service clientèle.

9. Modification de la présente Politique de Confidentialité

De temps à autre, la présente Politique de Confidentialité sera modifiée, par exemple dans le cadre de changements apportés à nos services. Lorsque les modifications de la Politique de Confidentialité sont publiées, la date de la "dernière mise à jour" est modifiée au bas du document. En cas de modification substantielle, nous vous en informerons à l'avance (par exemple en vous envoyant une notification par e-mail) et nous vous demanderons votre consentement préalable lorsque la loi l'exige.

10. Nous contacter

Si vous avez des questions sur nos produits ou services ou sur la présente déclaration de confidentialité, vous pouvez nous contacter comme suit :

- ◆ Courrier : Mobile Vikings SA, Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt
- ◆ E-mail : privacy@mobilevikings.be

Dernière mise à jour : 04/01/2021