Politique de confidentialité Mobile Vikings

Contenu

1. Introduction 4
2. Qui sommes-nous ? 4
3. Qui est concerné par la présente déclaration de confidentialité ? 4
4. Quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et combien de temps les conservons-nous ? 5
4.1. Données collectées (informations que vous nous fournissez) 5
4.2. Données obtenues (informations que nous obtenons auprès de tiers) 6
4.3. Données observées ou générées (informations que nous obtenons grâce à votre utilisation de nos produits et services) 7
4.4. Données dérivées (informations que nous dérivons des données collectées, obtenues, observées ou générées) 8
4.5. Combien de temps conservons-nous les données personnelles ? 8
5. Partage de données à caractère personnel avec des tiers 9
5.1. Sous-traitants, fournisseurs et partenaires 9
5.2. Proximus SA 10
5.3. Entités gouvernementales 10
6. À quelles fins (à l'exclusion des fins de marketing et de vente) utilisons-nous vos données à caractère personnel ? 11
6.1. Général 11
6.1.1. Gestion des données des visiteurs 11
6.1.2. Enregistrement des communications électroniques à des fins de contrôle qualité 12
6.1.3. Service après-vente, assistance à la clientèle et interactions avec le service clientèle 13
6.1.4. Analyse des interactions clients propulsée par l'IA 16
6.2. Lorsque vous devenez client 18
6.2.1. Aux fins de la conclusion du contrat 18
6.2.2. Évaluation des nouvelles commandes 19
6.2.3. Tarif sociales 21
6.3. Si vous êtes client ou utilisateur 22
6.3.1. Fourniture des produits et services demandés 22
6.3.1.1. Fourniture de nos produits et services 22
6.3.1.2. Interconnexion avec d'autres opérateurs de télécommunications 24
6.3.1.3. Planification et organisation de l'infrastructure réseau 25
6.3.2. Gestion de la clientèle 26
6.3.2.1. de facturation et de comptabilité 26
6.3.2.2. Processus de collecte 27
6.3.2.3. Services tiers ou facturation directe par l'opérateur 28

6.3.2.4. Gestion des litiges 29
6.3.2.5. Etudes de marché 30
6.3.2.6. Assurance qualité, amélioration et développement de (nouveaux) produits et services 32
6.3.3. Respecter les dispositions légales 33
6.3.3.1. Obligation légale de stocker et de partager les données de trafic et autres données de localisation autres que les données de trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge sur les communications électroniques) 33
6.3.3.2. Traitement des données sur la base de l'article 125 de la loi belge sur les communications électroniques 35
6.3.3.3. Obligation légale de stocker et de partager les données à caractère personnel traitées ou générées dans le cadre de l'offre de réseaux ou de services aux utilisateurs finaux générées dans le cadre de l'offre de réseaux ou de services aux utilisateurs finaux (art. 126 et art. 127/1, §3 de la loi belge sur les communications électroniques) 38
6.3.3.4. Obligation légale de conserver et de partager des données à caractère personnel à des fins de préserver la sécurité nationale, lutter contre les infractions pénales graves, prévenir les menaces graves pour la sécurité publique et la protection des intérêts vitaux d'une personne physique dans certaines zones géographiques déterminées par la loi (art. 126/1 à l'art. 126/3 et à l'art. 127/1, §4 de la loi belge sur les communications électroniques) 39
6.3.3.5. Obligation légale de stocker et de partager des données à caractère personnel à des fins d'identification directe ou indirecte des abonnés d'un service de paiement par communications électroniques (art. 127 et art. 127/1, §3 de la loi belge sur les communications électroniques loi sur les communications électroniques) 41
6.3.3.6. Partage de la localisation via AML avec les centres d'urgence belges 42
6.3.3.7. Accès des services d'urgence à la base de données centrale des numéros (CNDB) 43
6.3.4. Gestion des annuaires 44
6.3.5. Prévention de la fraude et sécurité des réseaux 46
6.3.5.1. Détection et prévention de la fraude dans le domaine des télécommunications 46
6.3.5.2. Sécurité des réseaux et de l'information 48
6.3.5.3. Gestion du réseau 49
6.3.5.4. Benchmarking interne 50
6.4. Lorsque vous cessez d'être client ou utilisateur 52
6.4.1. À des fins d'archivage 52
6.4.2. À des fins de résiliation du contrat 53
7. À quelles fins marketing et commerciales utilisons-nous vos données à caractère personnel ? 54
7.1. Lorsque vous n'êtes pas encore client 54
7.1.1. Collecte des données de contact 54
7.1.1.1. Collecte directe des données de contact lors d'événements ou à d'autres occasions 54

7.1.1.2. Acquisition de données prospectives relatives à des clients potentiels 56
7.1.2. Prospection commerciale menée par des partenaires commerciaux indirects 57
7.2. Lorsque vous êtes client ou utilisateur 57
7.2.1. Création et enrichissement du profil client 57
7.2.1.1. Segmentation de base de nos clients à des fins de marketing direct 57
7.2.1.2. Segmentation de nos clients basée sur le consentement et utilisation des données de trafic à des fins de marketing direct 59
7.2.1.3. Profilage de consommation pour le calcul du plan tarifaire le plus avantageux 60
7.2.2. Promotion de nos produits et services 60
7.2.2.1. Promotion de nos produits et services par téléphone et par e-mail 60
7.2.2.2. Promotion de nos produits et services en ligne (par exemple sur les réseaux sociaux)) 61
7.2.2.3. Newsletters Mobile Vikings 63
7.2.2.4. Viking Deals 64
8. My Viking 64
8.1. Création d'un compte My Viking 64
8.2. Mon compte 65
9. Comment protégeons-nous vos données personnelles ? 66
10. Que sont les cookies (et les technologies associées) et comment sont-ils utilisés ? 67
11. Quels sont mes droits en matière de confidentialité et comment puis-je les exercer ? 67
11.1. Vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel 68
11.2. Vous pouvez faire corriger vos données personnelles 68
11.3. Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles 68
11.4. Suppression des données de l'annuaire téléphonique 68
11.5. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de certaines données personnelles 68
11.6. Vous pouvez retirer un consentement donné précédemment 69
11.7. Vous pouvez parfois vous opposer au traitement entièrement automatisé de vos données à caractère personnel. 69
11.8. Vous pouvez demander le transfert de vos données à caractère personnel 69
11.9. Vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus » 70
11.10. Vous pouvez vous inscrire pour figurer sur la liste Robinson. 70
12. Modifications de la déclaration de confidentialité 70
13. Coordonnées 70

1. Introduction

Chez Mobile Vikings, nous nous engageons à protéger la vie privée de nos clients et utilisateurs. Nous reconnaissons que les données personnelles que vous nous confiez sont précieuses et importantes pour vous, et nous prenons très au sérieux notre responsabilité de protéger vos données.

Dans la présente déclaration de confidentialité, nous vous fournissons des informations détaillées sur les données personnelles que nous collectons à votre sujet, sur ce qu'il advient de vos données personnelles lorsque vous utilisez nos services et applications et/ou visitez nos différents sites web, sur les finalités pour lesquelles vos données personnelles sont utilisées et sur les personnes avec lesquelles vos données personnelles sont partagées. Vous pouvez également découvrir comment vous pouvez contrôler l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles. Nous vous expliquerons également vos droits concernant vos données personnelles et comment vous pouvez les exercer. Afin de rendre cette déclaration plus lisible, nous avons divisé les différents sujets en chapitres, faciles à consulter à l'aide du menu de sélection.

Outre le respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données, nous nous engageons à respecter les normes éthiques et morales les plus strictes dans le traitement des données personnelles. Nous considérons que la vie privée est un droit humain fondamental et qu'il est de notre devoir de protéger et de respecter vos informations personnelles.

2. Qui sommes-nous ?

Les données personnelles que nous collectons et utilisons sont conservées dans les fichiers détenus par Mobile Vikings SA (Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt).

La présente déclaration de confidentialité s'applique à tous les clients de « Mobile Vikings » et « JIM Mobile ».

3. Qui est concerné par la présente déclaration de confidentialité ?

Par la présente déclaration de confidentialité, nous souhaitons informer toute personne physique (à l'exclusion des personnes morales et des entreprises) dont nous traitons les données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de nos services, de la manière dont nous traitons ces données.

Par conséquent, la présente déclaration de confidentialité vise à informer les catégories de personnes suivantes, étant précisé qu'elle sera plus pertinente pour certaines catégories de personnes que pour d'autres :

- Nos clients, tant particuliers que professionnels, et les personnes qui ont créé un compte My Viking ;
- Nos anciens clients ;
- Les clients potentiels (c'est-à-dire les prospects) ;
- Les clients de toute filiale du groupe Proximus ;

- Les personnes qui utilisent nos services et produits (par exemple, les membres de la famille de nos clients, les employés de nos clients professionnels qui utilisent nos services) ;
- Les personnes de contact et les représentants de nos clients professionnels (par exemple, les employés de nos clients professionnels) ;
- Les personnes de contact de nos clients résidentiels et des utilisateurs de nos produits (par exemple, les proches, les tuteurs, les représentants légaux pouvant représenter légalement ces personnes) ;
- Les personnes de contact d'autres tiers tels que les fournisseurs et partenaires qui nous fournissent des biens ou des services, les canaux de vente indirects et les sous-traitants ;
- Les visiteurs de nos sites Web et les utilisateurs de nos applications mobiles ; de nos sites web et utilisateurs de nos applications mobiles ;
- Les participants à des concours, campagnes, enquêtes, webinaires, événements, etc.

En tant que client de Mobile Vikings, il peut arriver que vous autorisiez des membres de votre famille, des amis, des visiteurs et des employés à utiliser nos produits et services. Par exemple, en leur donnant accès à votre Wi-Fi. Cela signifie que nous traitons certaines de leurs données, et ce traitement est donc soumis à la présente déclaration de confidentialité . Nous n'avons aucune relation avec ces personnes et ne pouvons donc pas les en informer. Nous comptons sur vous, en tant que client, pour assumer votre responsabilité et les en informer.

4. Quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et combien de temps les conservons-nous ?

Cette section explique les catégories de données personnelles que nous traitons et les éléments de données qui relèvent de chacune de ces catégories. Vous trouverez des informations plus détaillées sur les catégories de données personnelles utilisées à différentes fins dans les sections 6 et 7 de la présente déclaration de confidentialité.

4.1. Données collectées (informations que vous nous fournissez)

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

Nous collectons des données personnelles de différentes manières. Par exemple, lorsque vous créez un compte My Viking pour accéder à nos produits et services, il vous sera demandé de fournir certaines informations (par exemple, votre nom, votre

adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance et votre numéro d'enregistrement national).
Nous pouvons également traiter vos données personnelles dans d'autres situations, par exemple lorsque vous vous inscrivez à une offre spéciale ou à une promotion, lorsque vous soumettez une demande en ligne (par exemple, pour notre newsletter ou via notre chatbot) ou lorsque vous interagissez avec nous via les réseaux sociaux (par exemple, Facebook).

À partir du moment où vous devenez client de Mobile Vikings, chaque contact client ultérieur (par exemple, lorsque vous passez une commande, participez à un sondage, un test ou un concours, appelez notre service clientèle, vous inscrivez à une newsletter, etc.) s'accompagne de la collecte et du traitement de données à caractère personnel. Selon la situation, Mobile Vikings collectera les catégories suivantes de données à caractère personnel vous concernant :

- Identification et coordonnées : informations nous permettant de vous identifier de manière unique et de vous contacter (nom et prénom, adresse postale/de livraison, adresse e-mail, numéro de téléphone (mobile), numéro de TVA, identifiant Easy Switch, identifiant officiel autre que le numéro d'enregistrement national, etc.) ;
- Numéro d'identification nationale : le numéro d'identification nationale d'un client ;
- Informations professionnelles : informations relatives à votre profession et à votre employeur ou à l'entreprise que vous représentez ;
- Caractéristiques personnelles : informations relatives à des caractéristiques et/ou attributs spécifiques (âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, langue, etc.) ;
- Informations relatives aux abonnements à des produits et services informatiques et de télécommunications : informations relatives aux produits ou services auxquels une personne s'est abonnée (base d'installation client, liste des services informatiques et de télécommunications auxquels une personne s'est abonnée, liste des produits informatiques et de télécommunications à sa disposition, etc.) ;
- Données financières : informations relatives aux « références » financières d'un client (numéro de compte bancaire, informations relatives à la carte de crédit, etc.) ;
- Interactions avec les clients : tout enregistrement des interactions d'un client avec Mobile Vikings (visites sur le site web, commandes, contenu du panier d'achat, tickets de service, etc.) ;
- Informations spécifiques aux enquêtes : informations basées sur les questions posées dans les enquêtes (questions sur l'image de marque, questions sur les besoins des clients, questions sur le comportement des consommateurs, etc.).

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

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

- Informations d'identification et de contact : informations nous permettant de vous identifier de manière unique et de vous contacter (nom et prénom, adresse postale/de livraison, adresse e-mail, numéro de téléphone (mobile), numéro de TVA, identifiant Easy Switch, identifiant officiel délivré par l'État autre que le numéro d'enregistrement national, etc.) ;
- Caractéristiques personnelles : informations relatives à des caractéristiques et/ou attributs spécifiques (âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, langue, etc.) ;
- Informations sur l'utilisation des produits et services : informations concernant l'utilisation des produits et services par un utilisateur final.

4.3. Données observées ou générées (informations que nous obtenons grâce à votre utilisation de nos produits et services)

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

- Enregistrements des interactions avec le service clientèle : enregistrement audio ou transcription écrite d'une interaction d'un client avec le service clientèle (enregistrement d'un appel au service clientèle, horodatage et durée de la conversation, transcription de la conversation, conversation enregistrée avec un agent du service clientèle, etc.) ;
- Identifiants internes : enregistrements utilisés par Mobile Vikings pour identifier de manière unique un client ou un utilisateur final (numéro de client, etc.) ;
- Identifiants techniques : identifiants utilisés dans un contexte technique pour relier un élément spécifique d'un client (identifiant de service, numéro de téléphone mobile, numéro IMEI, identifiant de l'appareil, identifiant du ticket, identifiant du dossier, identifiant du devis, identifiant des ventes, adresse IP, numéro de boîte, etc.) ;
- Informations sur les abonnements aux produits et services : informations sur les produits ou services auxquels un client s'est abonné (base d'installation client, liste des services auxquels un client s'est abonné, liste des produits qu'un client a achetés, etc.) ;
- Informations sur l'utilisation des produits et services : informations concernant l'utilisation des produits et services par un utilisateur final (utilisation des données mobiles, minutes d'appel, utilisation des applications, utilisation des communications, etc.) ;

- Informations sur le matériel : informations sur les appareils utilisés par un client ou un utilisateur final (type, marque et informations sur le micrologiciel du matériel (décodeur, modem, amplificateur)) et sur les appareils connectés à un réseau Wi-Fi et/ou mobile (marque, type et numéro IMEI d'un appareil mobile, etc.) ;
- Informations de facturation : informations relatives à la facturation (paiements antérieurs, montants impayés, numéros de facture, etc.) ;
- Données à caractère personnel générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques : informations collectées lors de l'utilisation du réseau mobile ou fixe par les utilisateurs finaux (enregistrements détaillés des appels (numéro de téléphone d'origine, numéro que vous essayez d'atteindre), numéro IMEI de l'appareil d'un utilisateur final, date, durée et lieu d'une communication ou d'une connexion Internet, etc.)
- Données de localisation du réseau : données de localisation de l'appareil d'un utilisateur final collectées lors de son utilisation du réseau mobile ;
- Habitudes de consommation : informations relatives aux habitudes de consommation d'un client (historique des achats, activités Viking Deal).

4.4. Données dérivées (informations que nous dérivons des données collectées, obtenues, observées ou générées)

Dans certains cas, nous utilisons les données collectées, obtenues, observées ou générées pour tirer certaines conclusions.

- Informations de segmentation : informations utilisées afin de répartir les personnes en différents segments ou groupes (habitudes de consommation, préférences, intérêts personnels, informations sur les abonnements à des produits et services, informations sur les mauvais payeurs, etc.) ;
- Loisirs et intérêts personnels : informations qui fournissent un aperçu des loisirs ou des intérêts personnels d'un client ou d'un utilisateur final (adhésion à des clubs de sport, intérêt pour la mode, abonnement à un magazine automobile, etc.) ;
- Composition de la famille et du foyer : données révélant la composition de la famille et/ou du foyer d'un client (nombre d'enfants, situation matrimoniale, nombre de colocataires, personnes à charge, nom du partenaire, etc.).

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

Les durées de conservation des données à caractère personnel que nous traitons dépendent de la finalité. Vous trouverez des informations détaillées sur les durées de conservation spécifiques aux différentes finalités dans les sections 6 et 7 de la présente déclaration de confidentialité.

5. Partage de données à caractère personnel avec des tiers

Nous partageons vos données à caractère personnel avec différentes catégories de sous-traitants, fournisseurs, partenaires, responsables conjoints du traitement, filiales du groupe Proximus, entités gouvernementales ou autres tiers. Lorsque vous utilisez nos produits et services, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec des tiers qui collaborent avec nous pour la fourniture de produits et services. Nous partageons vos données à caractère personnel avec des entités gouvernementales lorsque nous y sommes tenus par une obligation légale. Dans certains cas, le partage de données à caractère personnel repose sur votre consentement ou, le cas échéant, sur notre intérêt légitime. Vous trouverez dans cette section un aperçu des différentes catégories de tiers avec lesquels nous partageons des données à caractère personnel.

5.1. Sous-traitants, fournisseurs et partenaires

- Centres d'appels à des fins de service client et d'assistance
- Partenaires ou centres d'appels qui vendent les services Mobile Vikings en notre nom et pour notre compte
- Prestataires de services informatiques
- Prestataires de services d'identification et d'authentification
- Fournisseurs de services de réseau et de télécommunications
- Fournisseurs de matériel informatique
- Partenaires d'études de marché
- Services de messagerie
- Techniciens d'installation
- Prestataires de services de facturation
- Prestataires de services de paiement tels que votre banque
- Fournisseurs de services de messagerie électronique
- Fournisseurs de services de marketing par e-mail
- Partenaires dans le cadre des programmes de fidélité et des concours
- Agences de recouvrement et huissiers de justice
- Autres opérateurs de télécommunications dans le but d'assurer l'interconnexion des services de communication électronique
- Prestataires de services tiers dans le cadre de la facturation directe par l'opérateur
- Cabinets d'avocats

Mobile Vikings peut faire appel aux services de sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen. Mobile Vikings travaille uniquement avec des sous-traitants issus de pays que la Commission européenne estime capables de garantir un niveau de protection adéquat, ou avec des sous-traitants liés par les dispositions standard approuvées par la Commission européenne.

En outre, vos données à caractère personnel peuvent être partagées en dehors de l'Espace économique européen si cela est nécessaire pour la fourniture du service que vous souhaitez utiliser, par exemple lorsque vous appelez un numéro dans un

pays situé en dehors de l'Espace économique européen ou que vous visitez un site web hébergé par des serveurs situés en dehors de cette zone.

5.2. Proximus SA

Mobile Vikings ayant été racheté en 2021 par Proximus SA, société de droit public belge (ci-après : Proximus), vos données personnelles ainsi que les données relatives aux produits et services que vous utilisez seront partagées avec Proximus :

- pour l'exécution des obligations de Proximus en tant qu'opérateur de réseau mobile et haut débit (ci-après : opérateur de réseau), étant donné que Mobile Viking utilise le réseau de Proximus pour fournir ses services. Cela concerne les activités de traitement suivantes :
    - (i) mentionnées dans la section « 6.3.1.2. Interconnexion avec d'autres opérateurs de télécommunications » ; la section « 6.3.1.3. Planification et organisation de l'infrastructure réseau » et « 6.3.5.3. Gestion du réseau » et,
    - (ii) certaines obligations légales telles que mentionnées dans la section 6.

      Si les données sont traitées par Proximus, cela sera mentionné dans l'activité relative aux données (sous « Avec qui partageons-nous ces données ? ») ;
- afin d'éviter que vous, en tant qu'ancien client de Proximus et Mobile Vikings, ne receviez des promotions ou des publicités pour des produits ou services Proximus similaires à ceux que vous utilisez déjà avec Mobile Vikings ;
- pour établir des rapports et des analyses financiers, qui peuvent être utilisés à la fois en interne et en externe (par exemple, pour communiquer les résultats du groupe aux actionnaires de Proximus).

La politique de confidentialité de Proximus peut être consultée sur le site web de Proximus, à la rubrique Mentions légales pour les clients privés et professionnels | Proximus. Pour les activités de traitement des données non obligatoires, vous pouvez désactiver ce traitement à tout moment dans votre compte My Viking.

5.3. Entités gouvernementales

Nous avons l'obligation légale de partager vos données à caractère personnel avec certaines entités gouvernementales. Proximus étant l'opérateur réseau de Mobile Vikings, c'est principalement lui qui s'acquittera de cette obligation légale au nom et pour le compte de Mobile Vikings.

Les tiers avec lesquels vos données à caractère personnel sont partagées dans le cadre d'une obligation légale sont énumérés ci-dessous. Vous trouverez des informations plus détaillées sur le partage des données en cas d'obligation légale à

la section « 6.3.3. Respect des dispositions légales ». Outre Proximus, vos données à caractère personnel sont partagées avec les tiers suivants dans le cadre d'une obligation légale :

- Autorités judiciaires
- Services de renseignement et de sécurité
- Officier de police judiciaire de l'
- Institut des services postaux et des télécommunications
- Services d'urgence
- Officier de police judiciaire de l'unité des personnes disparues de la police fédérale
- Service de médiation en télécommunications
- Auditeur (adjoint) de la FSMA
- Autorité belge de protection des données
- Autorités fiscales

6. À quelles fins (à l'exclusion des fins de marketing et de vente) utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Dans cette section, vous trouverez plus d'informations sur les finalités (à l'exclusion des finalités de marketing et de vente, qui sont décrites à la section 7 de la présente déclaration de confidentialité) pour lesquelles nous traitons des données à caractère personnel. Les finalités sont réparties en différentes catégories. Pour chaque finalité, un tableau récapitulatif contient les informations les plus importantes, telles que les catégories de données à caractère personnel, la base juridique sur laquelle repose le traitement, la durée de conservation des données à caractère personnel et, le cas échéant, les catégories de tiers avec lesquels les données à caractère personnel sont partagées ou des informations sur la manière d'exercer des droits spécifiques des personnes concernées s'ils diffèrent des modalités générales d'exercice des droits des personnes concernées expliquées à la section 11 de la présente déclaration de confidentialité. Le tableau récapitulatif est suivi d'une explication de la finalité.

Chaque finalité comprend la base juridique du traitement de vos données à caractère personnel. Dans les cas où le traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale, pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures à votre demande avant de conclure un contrat, la fourniture de certaines données à caractère personnel peut être une exigence légale ou contractuelle, ou nécessaire pour conclure un contrat. Le fait de ne pas fournir ces informations peut entraîner des conséquences, telles que l'impossibilité de conclure ou d'exécuter un contrat.

6.1. Général

6.1.1. Gestion des données des visiteurs

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et coordonnées.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données peuvent être partagées avec les autorités publiques.

En cas de visite prévue dans l'un des bureaux de Mobile Vikings, votre nom, vos coordonnées et les coordonnées de votre entreprise sont collectés à des fins de gestion des visiteurs et d'accès aux bureaux. Vos données sont conservées pendant une période de trois ans à compter du jour de la visite.

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

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et coordonnées.
- Données observées ou générées : enregistrements des interactions avec le service clientèle.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Les conversations téléphoniques seront conservées pendant une période d'un mois après la communication électronique. En ce qui concerne les conversations par chat ou par e-mail, elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Ces données sont partagées avec notre outil logiciel d'assistance à la clientèle .

L'enregistrement peut également être effectué au nom de Mobile Vikings par l'un de ses centres d'appels externes.

Comment puis-je m'y opposer ?

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

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

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

Ces communications électroniques sont enregistrées et conservées pendant un mois. Elles ne sont consultées que dans le cadre de contrôles ponctuels et de réclamations concernant un appel spécifique. Dans les autres cas, elles sont automatiquement supprimées après un mois.

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

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, caractéristiques personnelles, données financières, interactions avec le client, copie du mandat ou de l'acte.

- Données observées et générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur les abonnements aux produits et services, informations sur l'utilisation des produits et services, informations sur le matériel, informations de facturation, données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, habitudes de consommation, enregistrements audio et SMS.

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

La nécessité du traitement pour l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) du RGPD) ainsi que notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à répondre à vos questions et/ou demandes de la manière la plus efficace possible.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Tant que vous restez client de Mobile Vikings. Les données traitées dans ce cadre peuvent être conservées plus longtemps à d'autres fins, par exemple à des fins d'archivage légal. En ce qui concerne la durée de conservation des enregistrements

des communications électroniques avec nos centres d'appel, veuillez vous reporter à la section « 6.1.2. Enregistrement des communications électroniques à des fins de contrôle qualité ».

Avec qui partageons-nous ces données ?

Ces données sont partagées avec notre outil logiciel d'assistance à la clientèle.

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

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

Mobile Vikings s'engage à vous offrir la meilleure expérience client possible, tant via les différents canaux de service à la clientèle (téléphone, chat, formulaire de contact ou FAQ sur le site web de Mobile Vikings) que nous mettons à votre disposition, que via les canaux indirects auxquels vous pouvez vous adresser en cas de question ou de problème (par exemple, un tiers vous représentant).

Contacter le service clientèle en cas de question ou de problème

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

Nous décrivons ci-dessous les différentes étapes à suivre lorsque vous contactez le service clientèle :

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

Afin d'aider nos clients aussi rapidement et efficacement que possible, des processus ont été mis en place pour vous identifier correctement et analyser votre question ou votre problème. Ces processus ont été intégrés aux canaux suivants :

- *Par téléphone ou par chat – Interactions automatisées avec un bot IA*

  Lorsque vous contactez notre service clientèle par téléphone ou par chat, il est possible que vous soyez d'abord mis en relation avec un assistant numérique qui vous proposera son aide. Mobile Vikings souhaite améliorer ses interactions avec ses clients par différents moyens, dans le but de réduire autant que possible le temps d'attente lorsque vous essayez de joindre nos services.

  Lorsque vous contactez notre service clientèle, il est possible que vous soyez d'abord mis en relation avec une IA qui vous proposera son aide et tentera

d'identifier la raison pour laquelle vous nous contactez afin de vous aider de la manière la plus efficace possible.

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

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

  Mobile Vikings utilise le système IVR pour acheminer efficacement les appels. Cette technologie utilise les données personnelles que vous fournissez (c'est-à-dire votre numéro de téléphone et votre numéro de client) pour vérifier votre identité et soit vous mettre immédiatement en relation avec l'agent le plus compétent, en fonction du type de question ou de problème que vous avez sélectionné dans le menu, soit répondre directement à votre question (si l'intervention d'un agent n'est pas nécessaire).

- *Via le formulaire de contact sur le site web de Mobile Vikings*
  Vous pouvez également utiliser un formulaire de contact pour adresser votre question ou votre problème à Mobile Vikings. Mobile Vikings peut vous demander certaines données personnelles (c'est-à-dire votre numéro de téléphone, votre numéro de client, votre adresse e-mail et les données personnelles que vous pourriez nous fournir dans le champ de texte libre ou dans la pièce jointe au formulaire de contact) afin de vous identifier et de diriger immédiatement votre question ou votre problème vers l'agent approprié.

- *Via la FAQ sur le site web de Mobile Vikings*
  Le site Web de Mobile Vikings comporte une section FAQ qui vous guide à travers une série de questions afin de déterminer la réponse potentielle à votre demande ou la résolution de votre problème. Chaque fois que vous indiquez qu'une étape proposée dans la FAQ guidée ne répond pas à votre question ou ne résout pas votre problème, d'autres questions vous sont posées ou d'autres informations sont fournies. À la fin du processus de la FAQ guidée, vous pouvez indiquer que vous souhaitez contacter notre service clientèle pour obtenir de l'aide. Les informations relatives à vos questions et les étapes suivies dans le flux de la FAQ guidée sont enregistrées et utilisées pour diriger immédiatement votre question vers l'agent approprié.

2. Identification et authentification par un agent du service clientèle

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

3. Traitement de votre question ou problème

Une fois que l'agent du service clientèle aura pu vous identifier de manière suffisante, il traitera votre question ou votre problème.

En fonction de la raison pour laquelle vous contactez Mobile Vikings, l'agent du service clientèle vous demandera ou consultera certaines données à caractère personnel vous concernant (par exemple, l'identifiant technique ou des informations relatives aux performances du produit pour lequel vous appelez) et transmettra certaines informations à d'autres équipes offrant une assistance, une maintenance ou des services généraux liés à l'informatique et au réseau à notre opérateur réseau Proximus.

4. Retour d'information au tiers (uniquement applicable lorsque vous contactez Mobile Vikings par l'intermédiaire d'un tiers agissant en votre nom)

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

Interactions avec les clients initiées par Mobile Vikings

Outre les situations dans lesquelles vous contactez Mobile Vikings, Mobile Vikings peut également vous contacter (par exemple, pour assurer le suivi d'un ticket d'assistance client ouvert, pour planifier un rendez-vous pour l'installation de votre équipement et pour vous rappeler un rendez-vous que vous avez pris). Cela nécessite le traitement de vos données personnelles (c'est-à-dire votre nom, votre numéro de téléphone portable, les informations linguistiques relatives à votre rendez-vous et vos actions concernant la communication relative au rendez-vous). Ces types de communications peuvent avoir lieu par téléphone, e-mail, SMS , e-mail.

6.1.4. Analyse des interactions clients propulsée par l'IA

Quelles catégories de données à caractère personnel Mobile Vikings utilisera-t-il ?

- Données collectées : données d'identification et coordonnées.
- Données observées et générées : vos interactions avec nos collaborateurs Mobile Vikings et/ou nos assistants numériques (bot de recherche, chatbot) via nos différents canaux de communication et fonctionnalités. Cela peut inclure du texte, des images et d'autres contenus que vous partagez avec nous.

Qu'est-ce qui justifie ce traitement ?

Notre intérêt légitime (art. 6, § 1, f) du RGPD) à améliorer votre expérience et nos services grâce à des analyses avancées.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Outre les équipes internes de Mobile Vikings responsables de l'expérience client, vos données peuvent être partagées avec les destinataires suivants :

- Nos fournisseurs externes de solutions d'IA, comme Amazon Connect et Amazon Bedrock, qui nous aident à analyser les données à l'aide de technologies avancées. Amazon Connect assure l'enregistrement et la transcription des appels en convertissant la voix en texte. Amazon Bedrock fournit des grands modèles de langage (Large Language Models ou LLM) qui prennent en charge différents cas d'utilisation, notamment le traitement du langage naturel et les analyses avancées.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous avez une raison particulière de le faire, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à cette fin. Cela peut avoir un impact sur votre capacité à profiter pleinement de nos services. À moins que nous ayons des motifs impérieux de continuer à les utiliser, nous cesserons de le faire. Pour en savoir plus sur les différentes manières d'exercer vos droits, consultez la section 11 ci-dessous.

Mobile Vikings s'engage à vous offrir la meilleure expérience possible. Avec l'arrivée de nouvelles technologies, nous avons donc décidé d'améliorer encore votre expérience grâce à des analyses avancées basées sur l'intelligence artificielle (IA), et plus particulièrement sur l'IA générative.

Lorsque vous interagissez avec Mobile Vikings par téléphone, chat, e-mail ou via un autre canal, vos interactions peuvent être enregistrées, temporairement conservées et analysées par notre modèle d'IA. Cette analyse comprend notamment une analyse textuelle afin de comprendre le contenu de vos messages.

Cela nous aide à améliorer votre expérience de plusieurs manières :

- Nous analysons les raisons pour lesquelles les Vikings nous contactent. Cela nous permet d'identifier des tendances et de résoudre les problèmes récurrents avant qu'ils ne se reproduisent.
- Notre assistance intelligente (par exemple, notre bot de recherche et notre chatbot) peut répondre rapidement à vos demandes. Vos interactions sont ainsi plus efficaces et nos collaborateurs peuvent se concentrer sur les demandes plus complexes.
- Vos interactions sont automatiquement traduites et corrigées afin d'en garantir la clarté et l'exactitude.
- Nos collaborateurs reçoivent des suggestions de réponses pour les demandes simples, ce qui leur permet de travailler plus efficacement.
- Les demandes sont dirigées vers les collaborateurs appropriés en fonction du sujet et de leur expertise.

- Les points clés de vos interactions les plus récentes sont résumés afin de permettre à nos collaborateurs de les consulter et de les analyser rapidement. Si vous contactez à nouveau Mobile Vikings, ils disposent ainsi directement du bon contexte et vous évitent de devoir tout répéter.

Cette section concerne l'analyse de vos interactions à l'aide de l'IA. Cette analyse peut utiliser des transcriptions ou le contenu des interactions, sans nécessairement impliquer l'écoute ou la consultation des enregistrements. Pour en savoir plus sur l'enregistrement de vos communications à des fins de contrôle de la qualité, consultez la section **« 6.1.2 Enregistrement des communications électroniques à des fins de contrôle de la qualité »** de la présente notice.

Veuillez noter qu'il n'est pas prévu de traiter des catégories particulières de données à caractère personnel.

Lorsque nous utilisons des outils d'IA, nous sélectionnons soigneusement nos fournisseurs et veillons à ce qu'ils n'utilisent pas vos données pour entraîner leurs modèles d'IA.

6.2. Lorsque vous devenez client

6.2.1. Aux fins de la conclusion du contrat

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, caractéristiques personnelles, données financières, interactions avec le client, numéro d'identification national.

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

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

La nécessité du traitement afin de prendre des mesures à la demande de la personne concernée avant la conclusion d'un contrat (art. 6(1)(b) du RGPD) et la nécessité du traitement pour respecter une obligation légale (art. 6(1)(c) du RGPD), à savoir l'obligation légale de Mobile Vikings d'effectuer un contrôle d'identité conformément à l'article 127, §3 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conserverons les données à caractère personnel collectées à cette fin tant que vous resterez client de Mobile Vikings. Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la fourniture de nos services peuvent être traitées pendant une période plus longue dans le cadre d'autres finalités, telles que, par exemple, à des fins d'archivage légal.

Si nous devons vous identifier en lisant ou en prenant une copie de votre carte d'identité ou de votre document d'identité (belge ou étranger), votre document d'identité ne sera pas conservé plus longtemps que nécessaire pour sa validation. Après le processus de validation, votre document d'identité est supprimé.

Les données d'identification récupérées peuvent être conservées pendant une durée maximale de 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données personnelles seront partagées avec des prestataires de services agissant en notre nom pour fournir des services tels que le traitement des documents utilisés pour l'intégration de nouveaux clients. Enfin, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec les autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales.

Lorsque vous devenez client de Mobile Vikings et concluez un contrat avec nous, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant. Nous vous demandons certaines données à caractère personnel, telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail, afin de gérer notre relation contractuelle.

Afin de respecter nos obligations légales, nous devons vérifier votre identité via Itsme, un paiement avec votre compte bancaire ou une copie de votre carte d'identité belge (carte d'identité étrangère ou passeport). Veuillez vous référer à la section « 6.3.3. Respecter les dispositions légales » pour plus d'informations sur la manière dont nous stockons les données personnelles et les partageons avec les autorités officielles dans le cadre de nos obligations légales.

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

Si vous passez d'un autre opérateur à Mobile Vikings et que vous optez pour « Easy Switch » afin de faciliter le changement d'opérateur, nous vous demanderons de fournir un identifiant Easy Switch et votre numéro de client, et nous nous chargerons de la résiliation auprès de votre ancien opérateur et du transfert des services.

6.2.2. Évaluation des nouvelles commandes

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations sur les abonnements à des produits et services informatiques et de télécommunications, interactions avec les clients.
- Données obtenues : caractéristiques personnelles.

- Données observées ou générées : identifiants internes, informations relatives aux abonnements aux produits et services, informations de facturation.

- Données dérivées : composition de la famille et du ménage, informations de segmentation.

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

La nécessité du traitement afin de prendre des mesures à la demande de la personne concernée avant la conclusion d'un contrat (art. 6(1)(b) du RGPD) ainsi que notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à évaluer les nouvelles commandes afin d'atténuer les risques de non-paiement et de non-respect des contrats et de protéger nos intérêts financiers.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les informations relatives au résultat de l'évaluation de votre nouvelle commande peuvent être partagées avec Proximus.

Comment puis-je m'y opposer ?

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

Comme toute entreprise, nous devons nous protéger contre le risque de non-respect de leurs obligations par nos clients, nouveaux ou existants. L'obligation principale des clients est le paiement de leurs produits et services. Dans ce contexte, nous devons évaluer le risque de non-paiement lorsque nous traitons de nouvelles commandes de clients nouveaux ou existants.

Lorsque vous commandez un nouveau produit ou service chez nous, nous pouvons évaluer le risque de non-respect de votre obligation de paiement en fonction de divers facteurs, tels

que d'éventuelles dettes envers Mobile Vikings. Voici les étapes typiques de l'évaluation d'une nouvelle commande.

Lorsque des clients nouveaux ou existants passent une nouvelle commande, nous recueillons les informations pertinentes les concernant et vérifions leur identité, comme expliqué dans la section « 6.2.1. Objectifs du début du contrat » ci-dessus. Sur la base de ces informations et d'autres informations dont nous disposons sur les activités passées de ces clients (telles que l'historique des impayés), nous évaluons la nouvelle commande. Cette évaluation peut aboutir à la validation de la nouvelle commande sans examen supplémentaire, ou à son signalement pour examen (*par exemple, lorsque l'identification du nouveau client n'est pas terminée, lorsque la commande est liée à une adresse postale spécifique qui a été signalée comme présentant un risque élevé de non-paiement ou de non-respect-non-respect du contrat, lorsque le client a été placé sous tutelle par un juge compétent ou lorsque nous avons autrement enregistré un signalement sur le profil du client afin de soumettre toute commande à une vérification manuelle avant validation*), ou que la nouvelle commande est bloquée (*par exemple, lorsque la personne concernée est un ancien client et présente des antécédents d'activités frauduleuses ou de non-paiements qui ont conduit à la résiliation de ses services et qui n'ont pas été réglés depuis*).

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

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

6.2.3. Tarif sociales

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?
- Données collectées : numéro d'immatriculation national.
- Données observées ou générées : informations sur les abonnements aux produits et services, identifiants internes.
Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?

Ce traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Mobile Vikings est soumise (art. 6, paragraphe 1, point c), du RGPD), à savoir les obligations prévues à l'article 74 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Le numéro d'enregistrement national sera traité à cette fin lors de la vérification de l'éligibilité, afin de déterminer si le consommateur peut bénéficier du tarif social. Les autres données à caractère personnel peuvent être conservées pendant une durée maximale de 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Le Service public fédéral Économie, qui est chargé de vérifier l'éligibilité d'un demandeur au tarif social.

Mobile Vikings ne propose plus de forfaits à tarif social à l'heure actuelle.

Pour les clients de Mobile Vikings qui étaient éligibles à un forfait tarifaire social avant le 1er mars 2024, l'article 74 de la loi belge sur les communications électroniques impose l'obligation de continuer à offrir certains services de télécommunications à un prix réduit, connu sous le nom de tarif social. Le Service public fédéral Économie est chargé de vérifier si les clients éligibles peuvent toujours bénéficier du tarif social.

Le Service public fédéral Économie informera Mobile Vikings lorsque ces clients ne seront plus éligibles au tarif social. Dans ce cas, Mobile Vikings est légalement tenu de mettre fin au tarif social pour ces consommateurs.

6.3. Si vous êtes client ou utilisateur

6.3.1. Fourniture des produits et services demandés

6.3.1.1. Fourniture de nos produits et services

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées.
- Données observées ou générées : informations relatives à l'abonnement aux produits et services, données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation réseau, identifiants techniques, informations relatives à l'utilisation des produits et services.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Tant que vous restez client de Mobile Vikings. Les données traitées dans ce cadre peuvent être conservées plus longtemps à d'autres fins, par exemple à des fins d'archivage légal. Les données peuvent être conservées pendant une durée maximale de 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

En fonction des services que vous utiliserez, vos données personnelles seront partagées avec différents types de destinataires fournissant des services d'assistance, de maintenance et des services informatiques et réseau généraux à notre opérateur réseau Proximus.

Il va de soi que nous devrons traiter vos données personnelles afin de vous fournir les services pour lesquels vous payez, dans le but de permettre leur bon fonctionnement :

- Si vous accédez à votre compte My Viking, nous devrons traiter des données afin d'authentifier votre connexion et de garantir un processus d'authentification sécurisé;

- Si vous utilisez des services vocaux ou SMS, nous devrons traiter des données afin de nous assurer qu'une connexion est établie entre l'appelant et l'appelé et que le trafic téléphonique et SMS est correctement acheminé sur son réseau.

- Dans le cadre de la fourniture de services d'accès à Internet, nous devons traiter les données techniques relatives à votre utilisation qui sont nécessaires pour acheminer le trafic Internet sur notre réseau et afficher le contenu que vous attendez lorsque vous accédez à Internet.

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

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

6.3.1.2. Interconnexion avec d'autres opérateurs de télécommunications

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données observées ou générées : données à caractère personnel générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur de réseau mobile pour Mobile Vikings, traite les données afin de fournir des services de communication électronique. Afin d'assurer une interconnexion adéquate entre les réseaux, Proximus recevra et partagera des données avec d'autres opérateurs de télécommunications impliqués dans cette communication électronique spécifique.

Même si cela ne vous dit peut-être rien, l'interconnexion est une activité essentielle qui vous permet d'utiliser quotidiennement et sans interruption les services de communication électronique. En termes simples, l'interconnexion est ce qui vous permet, en tant que client de Mobile Vikings, d'utiliser vos données mobiles ou de joindre une autre personne (par téléphone ou SMS) en utilisant les services d'un autre opérateur, situé sur un autre réseau de communication électronique, en Belgique ou à l'étranger.

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

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

Dans le cadre des services d'interconnexion, votre numéro de téléphone et vos informations d'utilisation peuvent être échangés avec d'autres partenaires d'interconnexion afin d'assurer

l'acheminement des communications, ainsi qu'à des fins de facturation, de rapprochement et de règlement des paiements, et de gestion des litiges.

6.3.1.3. Planification et organisation de l'infrastructure réseau

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données observées ou générées : données à caractère personnel générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Les informations de signalisation seront conservées pendant 14 jours à compter de l'envoi du signal.

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau pour Mobile Vikings, peut partager les données avec des entreprises qui l'assistent dans le cadre de la planification et de l'organisation de l'infrastructure réseau.

La planification et la construction d'une infrastructure réseau stable, fiable, flexible et efficace constituent une exigence fondamentale pour les opérateurs tels que Proximus, qui agit en tant qu'opérateur réseau pour Mobile Vikings.

Une planification et une organisation efficaces de l'infrastructure de télécommunications sont essentielles pour garantir une connectivité sans faille et la fiabilité des services à ses clients et utilisateurs finaux. En concevant et en gérant méticuleusement le réseau et en analysant ses capacités et ses lacunes actuelles, Proximus est en mesure de fournir des services Internet et de communication stables et à haut débit, qui non seulement améliorent l'expérience utilisateur, mais répondent également à la demande croissante en matière de données et de services numériques.

Vous trouverez plus d'informations sur ce sujet spécifique sur le site web de Proximus.

Proximus s'engage à garantir les performances optimales de ses réseaux et services de télécommunications. À cette fin, elle analyse également les informations relatives à l'utilisation des réseaux de télécommunications dans le but de résoudre et/ou de prévenir les

problèmes réseau. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « 6.3.6.3. Gestion du réseau ».

6.3.2. Gestion de la clientèle

6.3.2.1. de facturation et de comptabilité

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, données financières.
- Données observées ou générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'abonnement aux produits et services , informations sur l'utilisation des produits et services, informations de facturation, Données personnelles générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques.

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

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) du RGPD) ou à notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) de traiter des données à caractère personnel afin de facturer avec précision les services que nous fournissons aux utilisateurs finaux de nos clients professionnels. Le traitement de vos données de trafic à cette fin est autorisé par l'art. 122, §2 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conserverons les données relatives à la facturation pendant une durée maximale de 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings afin de nous conformer à nos obligations légales en matière fiscale et comptable.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous partagerons vos données personnelles avec des prestataires de services agissant pour le compte de Mobile Vikings afin de fournir des services liés à la facturation, tels que la transmission des factures des clients professionnels via le réseau Peppol, la gestion de nos archives légales pour les documents tels que les factures. En outre, certaines de vos données personnelles seront partagées avec , l'entreprise qui vous emploie ou d'autres relations commerciales, dans le cas où votre employeur paierait tout ou partie de votre facture. Si vous choisissez de payer vos factures par prélèvement automatique, certaines de vos données à caractère personnel seront partagées avec des prestataires de services de paiement tels que votre banque afin que votre ordre de prélèvement automatique soit exécuté.

La facturation fait partie de la plupart des services que nous vous proposons. À cette fin, nous utilisons les données relatives à votre contrat et à votre consommation pour calculer et

générer des factures, généralement sur une base mensuelle. Cela implique également l'application des taxes et crédits appropriés.

Nous utiliserons également vos coordonnées pour vous envoyer les documents de facturation et nous assurer que la facture est bien remise à nos clients. Selon vos préférences, votre facture vous sera envoyée :

- par courrier postal ;
- en ligne, par SMS ou par e-mail ; et/ou
- sur votre compte My Viking, via l'application et en ligne.

Si vous choisissez de régler vos factures par prélèvement automatique, vous autorisez votre banque à régler automatiquement votre facture Mobile Vikings. Le prélèvement est effectué à la date d'échéance mentionnée sur votre facture ou votre relevé de paiement.

Si vous utilisez la possibilité de payer des produits/services proposés par des tiers via un relevé sur votre facture Mobile Vikings, nous et ce tiers partagerons les données personnelles vous concernant liées à la facturation, comme expliqué plus en détail dans la section « 6.3.2.3. Services tiers ou facturation directe par l'opérateur ».

6.3.2.2. Processus de collecte

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, données financières, interactions avec les clients.
- Données observées ou générées : identifiants internes, informations sur les abonnements aux produits et services, informations de facturation.
- Données dérivées : informations de segmentation.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conserverons les données relatives à la facturation pendant une durée maximale de 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings afin de nous conformer à nos obligations légales en matière fiscale et comptable.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les agences de recouvrement et les huissiers de justice.

Si un client ne paie pas ses factures ou ses frais dans les délais impartis, nous pouvons être amenés à prendre des mesures afin de recouvrer les montants impayés.

Afin de recouvrer les factures ou frais impayés de nos clients, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel afin de prendre différents types de mesures, le cas échéant, telles que :

- classer la personne concernée en fonction du type de client (par exemple, client résidentiel ou professionnel), des communications avec le client dans le cadre du recouvrement (moment et moyens de communication tels que les appels ou les SMS), des mesures de recouvrement prises à l'égard du client (promesse de paiement et plan de paiement échelonné) et de la raison du retard ou de l'absence de paiement (par exemple, faillite, décès) afin de définir les mesures de recouvrement appropriées ;
- Informer le client du montant impayé ;
- Suspendre temporairement l'accès du client à nos services (mobile et Internet) ou prendre d'autres mesures intermédiaires (par exemple, limitation de la vitesse, services mobiles sortants minimaux) ;
- Signaler le client comme « mauvais payeur » ; ou
- Faire appel aux services d'une agence de recouvrement ou d'un huissier de justice.

6.3.2.3. Services tiers ou facturation directe par l'opérateur

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et coordonnées, données financières.

- Données obtenues : informations relatives à l'abonnement à des produits et services.

- Données observées ou générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'utilisation des produits et services, informations de facturation.

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

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à proposer des services tiers à nos partenaires et à fournir un moyen de paiement plus sécurisé à nos clients en ligne.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conserverons les données relatives à la facturation aussi longtemps que nécessaire, pendant la durée convenue avec le fournisseur tiers.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les prestataires de services tiers (tels que les commerçants en ligne qui proposent des contenus numériques, des tickets SMS pour les transports publics, des applications de stationnement, etc.) auprès desquels vous avez acheté des services à payer par facturation directe par l'opérateur.

Comment puis-je m'y opposer ?

Tout abonnement payé via la facturation directe par l'opérateur peut être résilié en répondant STOP (en majuscules) au numéro de téléphone mobile du fournisseur de services tiers ou en contactant le service clientèle du fournisseur de services tiers. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous offrons à nos clients la possibilité de payer les produits/services proposés par des tiers (« services tiers ») via la facturation directe par l'opérateur. Lorsque vous souhaitez acheter un service numérique, par exemple, le fournisseur du service vous proposera différents moyens de paiement. L'un d'entre eux est appelé « facturation directe par l'opérateur ». Cela signifie que le montant du service tiers sera mentionné dans un relevé joint à la facture de votre opérateur de téléphonie mobile.

Si vous souhaitez recourir à ce moyen de paiement, nous partagerons vos données personnelles avec le fournisseur de services. Le fournisseur nous transmettra principalement des informations sur le service tiers acheté. Si nécessaire, nous utiliserons et transférerons votre numéro de téléphone afin de permettre votre identification par le fournisseur et de confirmer si la transaction peut être effectuée ou non (par exemple, si vous avez fixé un montant maximum limité inférieur au prix du service, la transaction ne sera pas effectuée).

Pour ces catégories d'informations, nous agissons en tant que responsable du traitement et transférons vos données personnelles sur la base de notre intérêt légitime à offrir à notre partenaire des services de paiement direct par facturation opérateur pour des services tiers et à fournir un moyen de paiement plus sûr à nos clients en ligne.

Une fois la transaction confirmée, le service sera mentionné dans un relevé joint à votre facture de télécommunications et le montant sera prélevé par nos soins et transféré au fournisseur de services tiers. Dans ce cas, le fournisseur de services est le responsable du traitement des données relatives à l'achat du service tiers et nous agissons pour le compte du fournisseur de services en tant que sous-traitant.

6.3.2.4. Gestion des litiges

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

Les catégories de données personnelles que nous utiliserons à des fins de gestion des litiges dépendront de la nature du litige. En général, nous traiterons les données nécessaires pour vous identifier de manière unique (informations d'identification et coordonnées). Selon la nature du litige, d'autres données personnelles peuvent également être traitées (par exemple, en cas de litige concernant la facturation, les informations de facturation et de paiement seront traitées).

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

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) du RGPD) en cas de litige vous concernant en tant que client ou à notre

intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à résoudre les litiges lorsque vous n'êtes pas client de Mobile Vikings.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Vos données à caractère personnel seront conservées pendant 10 ans après la fin du litige à des fins de preuve (par exemple, si votre nom apparaît dans un document servant de preuve dans un litige entre vous et nous, ces données à caractère personnel seront conservées pendant dix ans, car le document de preuve sera conservé aussi longtemps).

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les personnes avec lesquelles vos données à caractère personnel sont partagées dans le cadre de la gestion des litiges dépendront également de la nature du litige. Vos données à caractère personnel pourraient, par exemple, être partagées avec un cabinet d'avocats si le litige est porté devant les tribunaux.

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

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

6.3.2.5. Etudes de marché

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations sur les abonnements à des produits et services informatiques et de télécommunications, informations spécifiques à l'enquête.
- Données obtenues : identité et coordonnées.

- Données observées ou générées : informations relatives à l'utilisation des produits et services, informations relatives à l'abonnement aux produits et services, informations de facturation, informations relatives au matériel.
- Données dérivées : informations de segmentation.

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

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

Traitement dans le cadre de la participation à des études de marché : votre consentement (art. 6(1)(a) du RGPD) à participer à des études de marché.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Les coordonnées et les informations d'identification utilisées pour envoyer des invitations sont conservées pendant une durée maximale de 10 ans après la fin de votre contrat avec Mobile Vikings.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'études de marché et d'enquêtes sont conservées pendant toute la durée de l'accord avec le partenaire de recherche concerné.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous partageons et recevons des données à caractère personnel dans le cadre d'études de marché avec/de différents partenaires de recherche.

Certains de nos partenaires de recherche réalisent pour notre compte des études de marché axées sur les personnes concernées figurant dans notre base de données clients et utilisateurs. Ces études de marché sont envoyées par différents canaux de communication (SMS, e-mail et pop-ups sur le site web et dans les applications Mobile Vikings) ou sont menées sous forme d'entretiens (entretiens en face à face, entretiens par voie numérique ou entretiens téléphoniques) ;

D'autres partenaires de recherche ne participent qu'au recrutement de participants correspondant au profil cible pour des études de marché spécifiques ; et

Nos partenaires de recherche peuvent également nous fournir les résultats d'études de marché axées sur les personnes concernées dans leur propre base de données.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'invitations à participer à des études de marché, vous pouvez vous désabonner dans l'invitation correspondante ou vous désinscrire des études de marché via les préférences de confidentialité de votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur la manière d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactantprivacy@mobilevikings.be .

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

Mobile Vikings, seule ou en collaboration avec des partenaires de recherche, réalise des études de marché dans le but de tester et d'améliorer ses (nouveaux) produits et services. Ces études consistent à mener des enquêtes de marché sur les concepts suivants :

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

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

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

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

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

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

Le traitement des données à caractère personnel à des fins d'amélioration et de développement de (nouveaux) produits et services est fondé sur notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à fournir des produits et services innovants et de haute qualité qui répondent aux besoins en constante évolution de nos clients, ainsi qu'à garantir un parcours client fluide et satisfaisant (par exemple, lorsque les clients nous rejoignent, modifient un abonnement ou sollicitent une assistance pour des questions administratives ou techniques, etc.).

Combien de temps conserverons-nous ces données ?

Les données personnelles agrégées peuvent être traitées pendant une durée illimitée, à condition qu'elles ne contiennent pas de données personnelles. Toutefois, les données personnelles non agrégées, ainsi que les données personnelles utilisées à des fins de diagnostic, sont soumises à des durées de conservation plus courtes.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec des fournisseurs de services de réseau et de télécommunications et des fournisseurs de matériel informatique que nous fournissons à nos clients afin de leur permettre d'utiliser nos produits et services.

Comment puis-je m'y opposer ?

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

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

6.3.3. Respecter les dispositions légales

6.3.3.1. Obligation légale de stocker et de partager les données de trafic et autres données de localisation autres que les données de trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge sur les communications électroniques)

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données observées ou générées : données à caractère personnel dans le contexte des télécommunications électroniques.

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

Ce traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale imposée à Mobile Vikings (art. 6, paragraphe 1, point c), du RGPD), à savoir les obligations prévues aux articles 121/8, 122, 123 et 127/1, paragraphe 2, de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

La loi belge sur les communications électroniques prévoit différentes durées de conservation, en fonction des types de données stockées :

- Identifiants de la source et de la destination de la communication, date et heure exactes du début et de la fin de la communication, emplacement des équipements terminaux des parties à la communication au début et à la fin de celle-ci, et autres données de localisation : 4 mois à compter de la date de la communication et, en cas de fraude ou d'utilisation malveillante du réseau spécifiquement identifiée, aussi longtemps que nécessaire pour analyser et atténuer cette fraude ou cette utilisation malveillante.
- Numéro de téléphone à l'origine de la communication entrante, adresse IP, horodatage et passerelle utilisée pour envoyer la communication entrante, ainsi que la date et l'heure exactes du début et de la fin de la communication : 12 mois à compter de la date de la communication et, en cas d'utilisation malveillante spécifique du réseau, pendant la période nécessaire pour traiter cette utilisation malveillante du réseau.

Avec qui partageons-nous ces données ?

- Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite vos données de trafic et autres données de localisation. Cela comprend la gestion du trafic de télécommunications, la lutte contre la fraude ou l'utilisation malveillante du réseau, le respect des obligations légales par les collaborateurs de Mobile Vikings ou de Proximus ou par les membres de la cellule de coordination (chaque service n'a accès qu'au strict nécessaire).
- Les autorités officielles suivantes peuvent être informées de (certaines parties de) vos données de trafic et autres données de localisation dans le cadre de leurs compétences respectives : (1) l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (« IBPT »), (2) le Service de médiation télécom, (3) l'Autorité belge de la concurrence, (4) les autorités judiciaires ou le Conseil d'État.

- Vos données de localisation peuvent être partagées avec les centres de gestion des services d'urgence qui offrent une assistance sur place en cas d'appel d'urgence.
- Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données de trafic et autres données de localisation, dans des circonstances spécifiques prévues par la loi : (1) les agences de renseignement et les services de sécurité, (2) les autorités compétentes pour la prévention des menaces graves pour la sécurité publique, (3) les autorités chargées de la sauvegarde des intérêts vitaux, (4) les autorités compétentes pour enquêter sur les atteintes à la sécurité, (5) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, l'enquête, la détection ou la poursuite d'une infraction commise en ligne ou via un réseau ou un service de communications électroniques, (6) les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, l'enquête, la détection ou la poursuite d'un crime grave, (7) les autorités administratives chargées de la sauvegarde d'un intérêt économique ou financier important de l'UE ou de la Belgique, (8) Les autorités administratives ou judiciaires compétentes pour la prévention, l'enquête, la détection ou la poursuite d'une infraction pénale, (9) L'IBPT, (10) Les autorités légalement autorisées à réutiliser des données à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques.

Afin de se conformer à son obligation légale de prendre des mesures appropriées, proportionnées, préventives et curatives pour détecter la fraude et l'utilisation malveillante de son réseau et de ses services, et afin de permettre aux centres d'urgence offrant une aide sur place de traiter les communications d'urgence entrantes, Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, stocke les données de trafic et autres données de localisation. Proximus a l'obligation légale de stocker les données de trafic et autres données de localisation afin de :

- détecter les fraudes ou les utilisations malveillantes du réseau ou du service et identifier à la fois la source et l'identité de l'auteur ; et
- permettre aux centres de gestion des services d'urgence offrant une aide sur place de traiter les communications d'urgence entrantes.

La loi belge sur les communications électroniques impose à Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, non seulement (dans la plupart des cas) les données à caractère personnel qu'il doit stocker et pendant combien de temps, mais aussi qui, au sein de l'entreprise, peut traiter les données et à quelles autres autorités officielles les données peuvent être transmises, sur demande et dans des circonstances spécifiques.

6.3.3.2. Traitement des données sur la base de l'article 125 de la loi belge sur les communications électroniques

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données observées ou générées : données à caractère personnel dans le cadre des télécommunications électroniques, identifiants techniques, données de localisation de l'équipement terminal d'un utilisateur final, informations sur le volume d'utilisation.

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

Dans le cas où Mobile Vikings traite vos données à caractère personnel afin de vous offrir un service visant à empêcher la réception de communications électroniques non sollicitées, lorsque ce traitement n'est pas justifié par l'obligation légale ou l'intérêt légitime de Mobile Vikings à prévenir la fraude : votre consentement (art. 6(1)(a) du RGPD).

Traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre d'une demande de l'IBPT à la demande de l'officier de police judiciaire de l'unité des personnes disparues de la police fédérale : protection d'un intérêt vital (art. 6, paragraphe 1, point d), du RGPD).

Dans le cadre du traitement des données à caractère personnel visant à permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence : notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD).

Traitement des données à caractère personnel pour la prévention de la fraude commise au moyen de messages utilisant des numéros de téléphone, tels que les SMS ou les MMS, comme autorisé par l'article 125, §1, 7° de la loi belge sur les communications électroniques : notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD).

Traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'obligation de collaboration envers les autorités : notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD).

À quelles fins vos données à caractère personnel seront-elles traitées ?

- Pour permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence ;
- Lorsque l'IBPT traite ces données dans le cadre de sa mission générale de supervision et de contrôle ou sur ordre du juge d'instruction, du procureur du Roi ou à la demande du chef de département des services de renseignement et de sécurité de l'État, de l'officier de police judiciaire de l'unité des personnes disparues de la police fédérale ;
- Lorsque le Service de médiation pour les télécommunications traite ces données dans le cadre de ses missions d'enquête judiciaire ;
- Lorsque des fonctionnaires mandatés par le ministre de l'Économie traitent ces données dans le cadre de leurs compétences d'enquête judiciaire ;
- Pour offrir aux utilisateurs finaux des services consistant à empêcher la réception de communications électroniques non sollicitées ; et

- Lorsque les opérateurs traitent ces données dans le seul but de lutter contre la fraude commise par le biais de messages utilisant des numéros de téléphone.

Avec qui partageons-nous ces données ?

- Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite vos données à caractère personnel à cette fin. Seuls les collaborateurs de Proximus chargés de la gestion du trafic des télécommunications, de la lutte contre la fraude ou l'utilisation malveillante du réseau, du respect des obligations légales ou les membres de la cellule de coordination traiteront les données (chaque service n'a accès qu'au strict nécessaire). Les autorités officielles suivantes peuvent demander l'accès à vos données à caractère personnel dans le cadre des télécommunications électroniques, dans des circonstances spécifiques prévues par la loi : (1) l'IBPT, (2) le Service de médiation télécom, (3) les fonctionnaires autorisés par le ministre de l'Économie, (4) l'Autorité belge de la concurrence et (5) les autorités judiciaires du Conseil d'État. Dans le cadre de leurs compétences, elles peuvent être informées des données pertinentes relatives au trafic et à la facturation en vue du règlement de litiges, y compris les litiges en matière d'interconnexion et de facturation.

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

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

- dans les circonstances spécifiques décrites aux articles 122 et 123 de la loi belge sur les communications électroniques (vous trouverez des informations plus détaillées à la section « 6.3.3.1. Obligation légale de stocker et de partager les données relatives au trafic et autres données de localisation autres que les données relatives au trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge sur les communications électroniques) ») ;
- lorsque la loi l'autorise ou l'impose ;
- pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des réseaux et services de communications électroniques, et en particulier pour détecter et analyser une attaque potentielle ou réelle contre cette sécurité, y compris pour identifier l'origine de cette attaque (vous trouverez des informations plus détaillées à la section « 6.3.5.2. Sécurité des réseaux et de l'information ») ;
- lorsqu'il s'agit de mesures visant à surveiller et à vérifier le bon fonctionnement du réseau et à garantir la performance optimale du service de communications

électroniques (des informations plus détaillées sont disponibles à la section « 6.3.5.3. Gestion du réseau ») ;
- pour permettre l'intervention des services d'aide et d'urgence ;
- lorsqu'il s'agit de mesures visant à lutter contre la fraude commise par le biais de messages utilisant des numéros de téléphone (par exemple, le smishing et le spoofing) ; et
- lorsque des mesures sont prises par certaines autorités officielles, conformément à la loi.

6.3.3.3. Obligation légale de stocker et de partager les données à caractère personnel traitées ou générées dans le cadre de l'offre de réseaux ou de services aux utilisateurs finaux générées dans le cadre de l'offre de réseaux ou de services aux utilisateurs finaux (art. 126 et art. 127/1, §3 de la loi belge sur les communications électroniques)

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, numéro de registre national ou identifiant externe officiel autre que le numéro de registre national.
- Données observées ou générées : données à caractère personnel dans le cadre des télécommunications électroniques, données de localisation de l'équipement terminal d'un utilisateur final, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

- En principe, nous et/ou notre opérateur réseau Proximus conserverons vos données à caractère personnel à cette fin aussi longtemps que le service de communications électroniques sera utilisé + 12 mois après la fin du service.
- Certaines données personnelles liées à une session spécifique (par exemple, l'adresse IP à l'origine de la connexion et les identifiants de l'équipement terminal de l'utilisateur final tels que l'IMEI, le PEI et le MAC) ne seront conservées que pendant la durée de la session + 12 mois après la fin de la session.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite vos données personnelles à cette fin.

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

Mobile Vikings et son opérateur de réseau, Proximus, ont l'obligation légale de stocker certaines données, définies par la loi, lorsque ces données sont traitées ou générées dans le cadre de la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques. Ces données comprennent les données identifiant l'utilisateur final du réseau ou du service (par exemple, nom et prénom, numéro d'enregistrement national, etc.), les données identifiant la date, l'heure et le lieu d'activation du service (par exemple, date et heure d'activation du service, adresse physique du point de vente où le service a été activé, etc.) ainsi que les données identifiant l'abonnement et l'équipement terminal (par exemple, IMSI, IMEI, MAC, etc.).

Nous conservons ces données pendant la durée prévue par la loi et, pendant cette période de conservation, certaines autorités officielles peuvent demander l'accès à (certaines de) ces données, dans les conditions prévues par la loi.

6.3.3.4. Obligation légale de conserver et de partager des données à caractère personnel à des fins de préserver la sécurité nationale, lutter contre les infractions pénales graves, prévenir les menaces graves pour la sécurité publique et la protection des intérêts vitaux d'une personne physique dans certaines zones géographiques déterminées par la loi (art. 126/1 à l'art. 126/3 et à l'art. 127/1, §4 de la loi belge sur les communications électroniques)

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, numéro de registre national ou identifiant externe officiel autre que le numéro de registre national.

- Données observées ou générées : données à caractère personnel dans le contexte des télécommunications électroniques, données de localisation de l'équipement terminal d'un utilisateur final, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques.

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

- Les circonscriptions judiciaires qui répondent à des critères établis concernant le nombre d'infractions commises ;
- Les districts policiers qui répondent à des critères établis concernant le nombre d'infractions commises et qui font partie d'un district judiciaire qui, à son tour, ne répond pas aux critères établis concernant le nombre d'infractions commises ;
- Les zones présentant un niveau de menace « 3 » ;
- Les zones particulièrement exposées à des menaces contre la sécurité nationale ou à la commission d'infractions graves (par exemple, les ports, les gares ferroviaires, les aéroports, les prisons, les sites nucléaires, etc.) ;
- Les zones où il existe une menace grave potentielle pour les intérêts vitaux du pays ou les besoins essentiels de la population (par exemple, les autoroutes, les mairies, le palais royal, les hôpitaux, la Banque nationale de Belgique, etc.) ; et
- Les zones où il existe une menace potentiellement grave pour les intérêts des institutions internationales établies sur le territoire national (par exemple, les ambassades, les bâtiments de l'UE et de l'EEE, les bâtiments de l'OTAN et de l'ONU, etc.).

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

- Dans la plupart des cas, Proximus conservera vos données à caractère personnel à cette fin pendant une période de 12 mois à compter de la date de la communication.
- Les données relatives à la date et à l'heure de connexion de l'équipement terminal au réseau en raison du démarrage de cet équipement et les données relatives à la date et à l'heure de déconnexion de l'équipement terminal du

réseau en raison de l'arrêt de cet équipement seront conservées pendant une période de 6 mois après leur génération.

- Dans des cas spécifiques déterminés par la loi, une période de conservation différente s'applique (de 6 mois à compter de la date de la communication à 9 mois à compter de la date de la communication).

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite vos données à caractère personnel à cette fin.

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

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

Par conséquent, notre opérateur de réseau Proximus est légalement tenu de stocker certaines données à caractère personnel permettant l'identification des utilisateurs finaux, de leurs équipements terminaux et de l'utilisation du réseau ou du service par ces utilisateurs finaux, et de mettre ces données à la disposition de certaines autorités officielles aux fins susmentionnées.

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

6.3.3.5. Obligation légale de stocker et de partager des données à caractère personnel à des fins d'identification directe ou indirecte des abonnés d'un service de paiement par communications électroniques (art. 127 et art. 127/1, §3 de la loi belge sur les communications électroniques loi sur les communications électroniques)

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, numéro de registre national, identifiant externe officiel autre que le numéro de registre national, caractéristiques personnelles.

- Données observées ou générées : données à caractère personnel dans le contexte des télécommunications électroniques, données de localisation de l'équipement terminal d'un utilisateur final, informations sur les abonnements à des produits et services, identifiants techniques, informations financières et de facturation.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conserverons vos données à caractère personnel à partir de la date d'activation du service jusqu'à 12 mois après la résiliation du service.

Avec qui partageons-nous ces données ?

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

Mobile Vikings a l'obligation légale de conserver certaines données à caractère personnel permettant l'identification des abonnés à un service de paiement par communications électroniques, afin que les autorités officielles habilitées à demander l'accès à certaines données puissent identifier l'abonné.

Mobile Vikings est légalement tenue de conserver ces données pendant toute la durée d'activation du service et pendant 12 mois après la résiliation du service.

6.3.3.6. Partage de la localisation via AML avec les centres d'urgence belges

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et coordonnées.

- Données observées : données de localisation (collectées via votre utilisation du réseau mobile).

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

Ce traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale (art. 6(1)(c) du RGPD), à savoir les obligations prévues à l'article 107 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous traitons et divulguons ces données via notre opérateur réseau Proximus ainsi qu'aux services d'urgence tant que vous disposez d'un abonnement chez Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite ces données. Vos données de localisation sont partagées avec les centres d'urgence belges (service d'urgence médicale, pompiers, police, etc.).

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

En plus de ces données de localisation, nous leur fournissons également les informations suivantes : votre numéro de téléphone, votre nom, votre prénom (et, si disponible, l'initiale ou les initiales de votre prénom), ou le nom de la société, de l'organisme ou de l'entreprise, et vos coordonnées géographiques. Pour les services électroniques fixes, il s'agit du nom de la rue, du numéro de la maison, du numéro de boîte, du code postal et de la commune où le service est installé. Pour les services mobiles, il s'agit du nom de la rue, du numéro de la maison, du numéro de boîte, du code postal et de la commune où vous êtes établi.

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

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées.

- Données observées ou générées : informations relatives à l'abonnement aux produits et services.

Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?
Cette activité de traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale imposée à Mobile Vikings (art. 6, paragraphe 1, point c), du RGPD), à savoir les obligations prévues à l'article 106/2 de la loi belge sur les communications électroniques.
Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?
Vos données à caractère personnel sont traitées par la base de données centrale des numéros tant que vous êtes abonné chez Mobile Vikings. À la résiliation de l'abonnement, la base de données centrale des numéros supprime définitivement les données à caractère personnel, à condition que vous ne deveniez pas client d'un autre opérateur.
Avec qui partageons-nous ces données ?
Vos données seront partagées avec les services d'urgence tels que définis à l'article 107, §1, a. de la loi belge sur les communications électroniques, à savoir les services médicaux d'urgence, les services d'incendie, les services de police et la protection civile, via la Banque de données centrale des numéros.

Afin de se conformer à son obligation légale, Mobile Vikings est tenu de donner accès à la base de données centrale des numéros, une base de données créée en collaboration avec d'autres opérateurs belges fournissant des services de téléphonie publique, aux centres d'urgence. La base de données centrale des numéros centralise les données des abonnés de tous les opérateurs. Les types de données des abonnés centralisées dans la base de données centrale des numéros sont stipulés par la loi et comprennent i) le numéro de téléphone, ii) le prénom et le nom de famille et les initiales, le cas échéant, iii) la rue, le numéro de maison, le numéro de boîte, le code postal et la ville d'installation du produit (dans le cas d'un produit fixe) ou le lieu de résidence de l'abonné (dans le cas d'un produit mobile), iv) le type de produit téléphonique (c'est-à-dire le numéro de téléphone mobile) et v) le nom de l'opérateur (article 106/2, §3 de la loi belge sur les communications électroniques).

Les centres de gestion des services d'urgence offrant une aide sur place en cas d'appel d'urgence sont connectés à la base de données centrale des numéros, ce qui leur permet d'accéder immédiatement aux données de l'abonné appartenant à l'appelant en cas d'appel d'urgence. Sur la base de ces informations, le centre de gestion peut rapidement identifier et localiser l'appelant. Pour plus d'informations sur le partage des données de localisation avec les centres d'urgence belges, veuillez consulter la section « 6.3.3.6. Partage de la localisation via AML avec les centres d'urgence belges ».

6.3.4. Gestion des annuaires

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, informations professionnelles.

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

Votre consentement (art. 6(1)(a) du RGPD) à figurer dans les annuaires téléphoniques publics et les services d'assistance annuaire.

Si vous consentez à cette publication, Mobile Vikings pourrait être amené à partager vos données, car cela est nécessaire pour se conformer à une obligation légale (art. 6(1)(c) du RGPD), à savoir les obligations prévues à l'art. 45 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous mettons vos données à la disposition des personnes qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou offrent un service de renseignements téléphoniques via la base de données centrale des numéros, tant que vous n'avez pas retiré votre consentement.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Toute entreprise qui établit et distribue un annuaire téléphonique ou offre un service de renseignements téléphoniques. Ce partage s'effectue via la Banque de données centrale des numéros (BDCN).

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en contactant notre service clientèle ou en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

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

Par défaut, vos coordonnées ne sont pas incluses dans les services d'annuaire ou l'annuaire téléphonique. Si vous souhaitez que vos coordonnées soient publiées gratuitement dans les services d'annuaire ou l'annuaire téléphonique, nous vous invitons à contacter notre service clientèle.

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

Dans ce cas, nous leur fournissons les informations suivantes : votre numéro de téléphone, votre nom, votre prénom (et, le cas échéant, l'initiale ou les initiales de votre prénom) ou le nom de la société, de l'organisme ou de l'entreprise et votre adresse . Vous avez le droit d'accéder à vos données et de les rectifier à tout moment via notre service clientèle ou en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

Nous mettons vos données à la disposition des personnes qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou offrent un service de renseignements téléphoniques via la base de données centrale des numéros, à condition que vous n'ayez pas retiré votre consentement. Vous pouvez retirer votre consentement à l'inscription dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements téléphoniques en contactant notre service clientèle ou en envoyant un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

6.3.5. Prévention de la fraude et sécurité des réseaux

6.3.5.1. Détection et prévention de la fraude dans le domaine des télécommunications

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, informations sur les abonnements à des produits et services informatiques et de télécommunications, interactions avec les clients.
- Données observées ou générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur l'utilisation des produits et services, informations sur le matériel, informations de facturation, données à caractère personnel dans le cadre des communications électroniques, données de localisation réseau, habitudes de consommation.

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

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

La nécessité du traitement pour l'exécution du contrat auquel vous êtes partie (art. 6(1)(b) du RGPD). En ce qui concerne les données à caractère personnel qui sont des données de trafic, leur traitement à cette fin est autorisé en vertu de l'article 125, §2, de la loi belge sur les communications électroniques.

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous conservons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour détecter, enquêter et mettre fin aux cas de fraude dans le domaine des télécommunications, et pour nous conformer à notre obligation légale de

conserver certaines données relatives au trafic, comme expliqué à la section « 6.3.3.1. Obligations légales de conservation et de partage des données de trafic et autres données de localisation autres que les données de trafic (art. 121/8, 122, art. 123 et art. 127/1, §2 de la loi belge sur les communications électroniques) ».

Avec qui partageons-nous ces données ?

À cette fin, vos données à caractère personnel seront traitées par nos services internes et par Proximus, qui sont tous deux impliqués dans la détection et la prévention de la fraude.

En outre, des prestataires de services tiers qui nous assistent dans la surveillance et l'analyse du trafic réseau peuvent également traiter vos données à caractère personnel.

Afin d'enquêter sur des activités suspectes s'étendant sur plusieurs réseaux ou pays, nous pouvons collaborer et partager des données personnelles limitées avec un autre opérateur de télécommunications belge ou étranger.

En cas de smishing confirmé, nous pouvons être amenés à partager des informations spécifiques relatives aux cas confirmés de smishing (telles que les domaines malveillants détectés) avec le Centre pour la cybersécurité Belgique (CCB).

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

Comment puis-je m'opposer ?

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

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

Afin de nous protéger et de protéger nos clients, nous adoptons une approche multidimensionnelle pour détecter et prévenir la fraude dans le domaine des télécommunications. Dans ce cadre, nous collaborons avec Proximus afin de partager bilatéralement des données dans le but de prévenir la fraude.

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

- mettant en place des règles pour détecter les types de fraude connus ;
- la comparaison de l'utilisation actuelle de nos produits et services avec les données historiques afin de détecter les écarts (par exemple, si l'un de nos clients commence soudainement à passer un nombre inhabituellement élevé d'appels internationaux, cela pourrait être le signe d'une activité frauduleuse) ;
- surveillant l'activité des cartes SIM, par exemple en détectant les changements fréquents de cartes SIM dans un appareil, ce qui peut indiquer des attaques par échange de carte SIM ; ou
- surveillant les identifiants techniques (tels que les adresses IP ou les identifiants d'appareils) afin de détecter les fraudes au niveau de l'appareil ou les accès non autorisés aux comptes des clients.

Lorsque des activités suspectes sont détectées, nous devons prendre des mesures pour nous protéger et protéger nos clients. Selon le type d'alerte, nous pouvons prendre une mesure automatique pour suspendre temporairement le produit ou le service concerné jusqu'à ce que nos services internes chargés de la détection et de la prévention de la fraude vérifient l'alerte. Dans d'autres cas, l'activité suspecte fera d'abord l'objet d'une enquête par le service concerné, qui définira ensuite les mesures nécessaires pour y mettre fin.

Il est également possible que nous alertions nos clients au sujet d'activités suspectes sur leur compte afin qu'ils puissent prendre des mesures de protection.

De même, nous définissons également des seuils d'utilisation pour des activités telles que la durée des appels, le nombre de SMS envoyés ou l'utilisation des données, ce qui déclenche des alertes à l'intention de nos clients lorsque le seuil est dépassé. Cela nous permet de détecter les utilisations suspectes et inhabituelles ainsi que les violations de nos conditions générales d' et vous évite d'avoir une mauvaise surprise lorsque vous consultez le montant de votre prochaine facture.

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

6.3.5.2. Sécurité des réseaux et de l'information

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

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

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

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat (article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD). Le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de cette finalité qui va au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du contrat est fondé sur notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD) à gérer les risques liés à la sécurité de nos réseaux et services, comme le prévoit l'article 107/2, paragraphe 1, de la loi belge sur les communications électroniques. Le traitement des données de trafic à cette fin est autorisé par l'article 122 §4/1 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la sécurité des réseaux et de l'information peuvent être conservées pendant une période de 12 mois conformément à l'article 122 §4/1 de la loi belge sur les communications électroniques, sauf en cas d'attaque potentielle ou réelle sur le réseau, où les données à caractère personnel peuvent être conservées aussi longtemps que nécessaire pour traiter l'attaque.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite ces données. Nous pouvons partager les données avec les autorités gouvernementales compétentes conformément à l'article 122 §4/1 de la loi belge sur les communications électroniques.

Comment puis-je m'y opposer ?

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

Mobile Vikings, par l'intermédiaire de son opérateur de réseau mobile Proximus, s'engage à garantir la disponibilité ininterrompue de ses services. Un aspect important de cet engagement est la protection de nos réseaux grâce à une série de mesures de sécurité contre toute menace potentielle susceptible de perturber le service. En outre, ces mesures de sécurité visent également à protéger les données (à caractère personnel) de nos clients qui transitent par nos réseaux, en garantissant leur sécurité contre toute menace. En vertu des dispositions de l'article 122 §4/1 de la loi belge sur les communications électroniques, les données relatives au trafic peuvent être traitées à cette fin et notamment pour identifier l'origine d'une attaque sur le réseau.

6.3.5.3. Gestion du réseau

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données observées ou générées : données à caractère personnel générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, données de localisation du réseau.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Proximus, en tant qu'opérateur réseau de Mobile Vikings, traite ces données. Nous pouvons partager les données avec des entreprises qui nous assistent dans le cadre de la gestion et de la fourniture du réseau.

Mobile Vikings, via son opérateur de réseau mobile Proximus, s'engage à garantir la performance optimale de nos réseaux et services de télécommunication. À cette fin, nous analysons les informations relatives à l'utilisation des réseaux de télécommunication dans le but de résoudre et/ou de prévenir les problèmes de réseau.

Grâce à cette analyse, Proximus peut identifier quand une panne survient sur notre réseau mobile ou quand la qualité de certaines connexions n'est pas optimale. En étudiant et en analysant l'utilisation du réseau, Proximus peut réagir rapidement pour prévenir ces situations et assurer une gestion efficace du réseau.

Vous trouverez plus d'informations sur la gestion du trafic Internet fixe et mobile sur le réseau Proximus via ce lien.

6.3.5.4. Benchmarking interne

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

La liste réelle des catégories de données à caractère personnel traitées varie en fonction de l'analyse comparative, mais peut dans tous les cas inclure :

- Données collectées : informations d'identification et de contact, données financières et de facturation, interactions avec les clients, informations

spécifiques aux enquêtes.

- Données observées ou générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur les abonnements à des produits et services, données à caractère personnel générées dans le cadre de la transmission de communications électroniques, habitudes de consommation, informations sur l'utilisation des produits et services.

- Données dérivées : loisirs et intérêts personnels, composition de la famille et du foyer, informations de segmentation.

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

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à développer nos activités économiques et à améliorer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Les données saisies à des fins de benchmarking interne peuvent être conservées à des fins diverses ; la durée de conservation dépendra de la finalité pour laquelle les données saisies sont traitées.

Les données à caractère personnel agrégées peuvent être traitées pendant une durée illimitée, si elles ne contiennent pas de données à caractère personnel. Toutefois, les données à caractère personnel non agrégées, ainsi que les données à caractère personnel utilisées à des fins de diagnostic, sont soumises à des durées de conservation plus courtes.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Mobile Vikings utilise des outils de reporting et d'analyse comparative fournis par des prestataires de services informatiques.

Nous examinons régulièrement les performances des différents services de notre organisation afin d'identifier ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré. C'est ce que nous appelons l'analyse comparative interne.

Pour ce faire, nous utilisons des outils qui nous aident à transformer de grandes quantités de données en résumés clairs et visuels. Mais ne vous inquiétez pas, nous ne nous intéressons pas aux individus. Les données sont regroupées de manière à ne permettre l'identification d'aucune personne en particulier. Nous supprimons également tout identifiant direct, tel que les noms ou les coordonnées, avant de commencer.

Voici quelques domaines dans lesquels ces analyses comparatives sont utilisées :

- Gestion des produits et services : combien de personnes utilisent un certain produit ou service, et comment cela évolue-t-il au fil du temps ?

- Performances opérationnelles : efficacité de nos processus internes, tels que le traitement des commandes ou la détection des fraudes.
- Gestion et déploiement du réseau : état d'avancement de nos projets d'infrastructure, tels que le déploiement des réseaux fibre optique.
- Efficacité marketing : performances de nos campagnes, y compris les désabonnements et les conversions résultant de campagnes spécifiques.
- Performance des fournisseurs : combien dépensons-nous auprès des fournisseurs et dans quelle mesure sont-ils performants ?

Cette activité est strictement réservée à un usage interne. Nous ne partageons pas ces rapports avec des tiers et nous ne les utilisons à aucune autre fin que l'amélioration de notre fonctionnement. Notre objectif est d'améliorer nos services pour vous, tout en respectant votre vie privée à chaque étape.

6.4. Lorsque vous cessez d'être client ou utilisateur

6.4.1. À des fins d'archivage

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : informations d'identification et de contact, interactions avec les clients, données financières, informations de facturation.
- Données observées ou générées : historique des informations relatives aux abonnements aux produits et services.

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

Notre intérêt légitime (art. 6(1)(f) du RGPD) à défendre nos droits en cas de réclamations en matière de responsabilité contractuelle.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

Ces données ne sont partagées avec aucun tiers.

Il peut parfois survenir un conflit entre nous et, par exemple, l'un de nos (anciens) clients. Bien que nous nous efforcions de résoudre la plupart de ces désaccords avant qu'ils ne s'aggravent, cela n'est malheureusement pas toujours possible. C'est pourquoi nous devons conserver une archive des différentes catégories de données à caractère personnel relatives à votre relation contractuelle afin de pouvoir défendre nos droits et intérêts en cas de poursuites judiciaires.

6.4.2. À des fins de résiliation du contrat

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, caractéristiques personnelles, données financières, interactions avec les clients.
- Données observées ou générées : identifiants internes, identifiants techniques, informations sur les abonnements aux produits et services, informations sur le matériel, informations de facturation.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Nous traiterons les données à caractère personnel énumérées ci-dessus à cette fin jusqu'à ce que tous les montants dus aient été payés et que le matériel loué à Mobile Vikings ait été restitué.

Avec qui partageons-nous ces données ?

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

Lorsque vous décidez de résilier votre ou vos contrats avec Mobile Vikings, nous traiterons vos données à caractère personnel afin de gérer le processus de résiliation. Ces données à caractère personnel, collectées lorsque vous êtes devenu client de Mobile Vikings et lors de votre utilisation des produits et services de Mobile Vikings, comprennent votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, votre numéro de client, les produits et services que vous souhaitez résilier, ainsi que tout autre identifiant pertinent lié à vos services et produits.

Vous avez la possibilité de résilier vos produits et services partiellement ou entièrement, ou de changer de fournisseur. Si vous choisissez de changer de fournisseur, nous faciliterons le transfert de vos produits et services à l'aide de votre identifiant Easy Switch. Cela s'applique à l'internet fixe, aux abonnements mobiles et aux cartes prépayées. Nous vous demanderons de fournir les informations nécessaires, telles que les coordonnées de votre nouvel opérateur et tout identifiant pertinent, afin de garantir une transition en douceur.

Une fois votre ou vos abonnements résiliés, vous recevrez une confirmation accompagnée de toutes les informations pertinentes concernant la résiliation et les aspects pratiques connexes. Par exemple, si vous avez loué des appareils auprès de Mobile Vikings (tels qu'une box Internet, un amplificateur WiFi, etc.), vous serez informé de la procédure de retour.

Après avoir résilié les contrats concernés avec Mobile Vikings, nous pouvons encore traiter vos données à caractère personnel à d'autres fins. Vous trouverez plus d'informations sur certaines de ces fins dans les sections « 6.3.3. Respect des dispositions légales », « 6.4.1. Finalités d'archivage » et « 7.3.1. Actions de « reconquête » d'anciens clients ».

7. À quelles fins marketing et commerciales utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Dans cette section, vous trouverez plus d'informations sur les finalités de marketing et de vente pour lesquelles nous traitons des données à caractère personnel. Les finalités sont divisées en différentes catégories. Pour chaque finalité, un tableau récapitulatif contient les informations les plus importantes, telles que les catégories de données à caractère personnel, la base juridique sur laquelle repose le traitement, la durée de conservation des données à caractère personnel et, le cas échéant, les catégories de tiers avec lesquels les données à caractère personnel sont partagées ou des informations sur la manière d'exercer des droits spécifiques des personnes concernées dans le cas où ceux-ci diffèrent des modalités générales d'exercice des droits des personnes concernées expliquées à la section 11 de la présente déclaration de confidentialité. Le tableau récapitulatif est suivi d'une explication de la finalité.

Chaque finalité comprend la base juridique du traitement de vos données à caractère personnel. Dans les cas où le traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale, pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures à votre demande avant de conclure un contrat, la fourniture de certaines données à caractère personnel peut être une exigence légale ou contractuelle, ou nécessaire pour conclure un contrat. Le fait de ne pas fournir ces informations peut avoir des conséquences, telles que l'impossibilité de conclure ou d'exécuter un contrat.

7.1. Lorsque vous n'êtes pas encore client

7.1.1. Collecte des données de contact

7.1.1.1. Collecte directe des données de contact lors d'événements ou à d'autres occasions

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?
- Données collectées : identité et coordonnées.
Qu'est-ce qui justifie cette activité de traitement ?
Votre consentement (art. 6(1)(a) du RGPD) à la collecte de vos données lorsque vous participez à un événement dans un but précis (par exemple, pour gérer votre inscription à un certain événement, pour participer à un concours ou à un jeu, pour vous tenir informé(e) sur un ou plusieurs produits ou services spécifiques, etc.).
Pendant combien de temps traiterons-no s ces données à cette fin ?

Vos coordonnées seront conservées et traitées à cette fin pendant 3 ans après que vous ayez donné votre consentement.

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

Avec qui partageons-nous ces données ?

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

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement au traitement de vos coordonnées, collectées lors d'un événement, en adressant votre demande à l'adresse e-mail privacy@mobilevikings.be. Pour plus d'informations sur les différentes manières d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

Nous organisons régulièrement des événements, des concours ou d'autres occasions, ou participons à des événements afin de présenter et de promouvoir des produits et services nouveaux ou existants.

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

Lorsque vous participez à un événement organisé par nous ou auquel nous sommes présents, vous pouvez également laisser volontairement vos coordonnées, par exemple afin d'être tenu informé d'un produit ou d'un service qui vous intéresse ou de produits et services similaires, ou parce que vous participez à un concours.

La collecte et le traitement ultérieur de vos coordonnées seront basés sur votre consentement.

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

Il est toujours possible de retirer votre consentement au traitement de vos données de contact. S'il existe une adresse e-mail spécifique à laquelle votre demande peut être envoyée, vous en serez informé avant la collecte de vos données de contact. Dans tous les

autres cas, vous pouvez envoyer votre demande à privacy@mobilevikings.be. Veuillez vous reporter à la section 11 ci-dessous pour plus d'informations sur votre droit d'opposition.

7.1.1.2. Acquisition de données prospectives relatives à des clients potentiels

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données obtenues : informations d'identification et de contact, caractéristiques personnelles, informations de segmentation.

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

Votre consentement (art. 6(1)(a) du RGPD), obtenu par l'intermédiaire des tiers impliqués dans la collecte de vos données personnelles.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

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

Le secteur des télécommunications est concurrentiel et les clients sont de plus en plus disposés à changer d'opérateur pour bénéficier d'une offre plus avantageuse. C'est pourquoi nous nous efforçons d'élargir régulièrement notre éventail de nouveaux clients potentiels.

Outre nos actions visant à collecter des données sur des clients potentiels par le biais de nos propres actions et événements, nous acquérons également certaines données à ces fins auprès de filiales du groupe Proximus :

- Fiberklaar (coentreprise de Proximus déployant la fibre optique et organisant des actions de prospection dans ce domaine),
- Proximus (Proximus peut envoyer des prospects pertinents à Mobile Vikings).

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

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

Pour plus d'informations sur les activités de marketing réelles basées sur les données acquises, entre autres, auprès de tiers, veuillez consulter la section « 7.1.2. Prospection commerciale menée par Mobile Vikings » ci-dessous.

7.1.2. Prospection commerciale menée par des partenaires commerciaux indirects

En plus de nos propres activités de prospection commerciale, nous faisons également appel aux services de sociétés spécialisées dans la vente à leur propre public, via différents canaux. Ces sociétés appliquent leur propre expertise et utilisent leurs propres bases de données pour réaliser des ventes pour plusieurs clients différents dans différents secteurs.

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

Astel
DPG Media

Quelques remarques importantes :

- Ces partenaires de vente indirects agissent, pour leurs activités de prospection, en tant que responsables du traitement distincts.

- Les représentants commerciaux de ces entreprises doivent respecter un ensemble de règles de base, mais agissent par ailleurs en toute liberté dans le cadre de ces activités de prospection. Nous n'avons aucun contrôle sur leurs campagnes de vente, leurs cibles, etc.

- Lors de tout contact, ces représentants commerciaux doivent se présenter comme travaillant pour l'un de ces partenaires commerciaux indirects, et NON pour Mobile Vikings.

- Ces entreprises utilisent leurs propres bases de données, au profit de plusieurs clients différents. Mobile Vikings ne fournit aucune donnée à caractère personnel à ces partenaires commerciaux indirects.

- Avez-vous été contacté par l'un de ces partenaires commerciaux indirects et souhaitez-vous exercer vos droits en tant que personne concernée ? Vous pouvez contacter directement le partenaire concerné.

7.2.Lorsque vous êtes client ou utilisateur

7.2.1. Création et enrichissement du profil client

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

Quelles catégories de données personnelles utilisons-nous ?

- Données collectées (ou obtenues) : identité et coordonnées, caractéristiques personnelles, interactions avec le client.
- Données observées ou générées : informations relatives à l'abonnement à des produits et services.
- Données dérivées : informations de segmentation, composition de la famille et du foyer, loisirs et intérêts personnels.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Pendant 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Mobile Vikings peut partager vos informations d'identification et vos coordonnées avec Proximus, afin d'éviter que vous ne soyez contacté inutilement pour la promotion d'un produit ou service Proximus dont vous disposez déjà chez Mobile Vikings. Vous pouvez à tout moment désactiver ce traitement de données dans votre compte My Viking.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez toujours vous opposer (sans justification) à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de profilage marketing, ainsi que limiter les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, en désactivant cette option dans votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

En matière de pratiques de marketing direct, une entreprise a généralement deux choix. Le premier consiste à « bombarder » l'ensemble de sa clientèle éligible, c'est-à-dire à cibler tout le monde avec le même message marketing. Cette approche est coûteuse et contre-productive pour l'entreprise, étant donné la pertinence limitée d'un message unique et commun pour la plupart du public cible, mais elle peut également être frustrante pour les destinataires qui peuvent se sentir spammés par des offres et des promotions sans aucun intérêt pour eux.

La deuxième approche consiste à limiter le public cible aux personnes susceptibles d'être intéressées par votre message. Cela implique d'avoir une idée de ce qui pourrait plaire à un client spécifique. Cela nécessite à son tour le traitement de données personnelles, telles que les produits déjà détenus par un client ou la région dans laquelle il réside, afin de ne s'adresser qu'aux clients auxquels une offre ou une promotion spécifique pourrait s'appliquer. Cette approche permet de limiter le public cible aux clients qui sont éligibles à

une offre ou une promotion spécifique et qui pourraient au moins être potentiellement intéressés par celle-ci. Sans surprise, c'est l'approche que nous privilégions.

Vous pouvez toujours vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de profilage marketing, ainsi que limiter les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, en désactivant cette option dans votre compte. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.1.2. Segmentation de nos clients basée sur le consentement et utilisation des données de trafic à des fins de marketing direct

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

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

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Votre profil de préférences sera traité pendant 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Mobile Vikings.

Les données de trafic observées (*voir description ci-dessous*) et utilisées pour adapter les offres et votre profil de préférences sont traitées pendant une période de 2 ans après leur création.

Comment puis-je retirer mon consentement ?

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing, ainsi que limiter les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, en désactivant cette option sur votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

Avec votre consentement, nous pouvons aller plus loin dans la personnalisation de nos offres et promotions, en enrichissant votre profil de préférences. Pour plus d'informations de base sur la manière dont nous préparons les profils de préférences des clients dans le but de constituer des audiences cibles pour les campagnes marketing, consultez la section « 7.2.1.1. Segmentation de base de nos clients à des fins de marketing direct » ci-dessus.

Avec votre consentement, nous pouvons adapter nos offres sur la base des données relatives à l'utilisation de vos services Mobile Vikings (mobile et/ou Internet).

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à l'utilisation de ces données personnelles à des fins de profilage marketing en désactivant cette option sur votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.1.3. Profilage de consommation pour le calcul du plan tarifaire le plus avantageux

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données observées ou générées : informations de facturation, informations sur les abonnements aux produits et services, informations sur l'utilisation des produits et services, habitudes de consommation.

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

Ce traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Mobile Vikings est soumise (art. 6, paragraphe 1, point c) du RGPD), à savoir les obligations prévues aux articles 109 et 110/1 de la loi belge sur les communications électroniques.

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Ce plan tarifaire le plus avantageux est calculé sur la base de votre profil de consommation de l'année écoulée. Seules les données de l'année civile écoulée sont pertinentes à cette fin.

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

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

Veuillez noter que, comme cela est nécessaire pour que Mobile Vikings se conforme à une obligation légale, il n'est pas possible de s'opposer à ce traitement.

7.2.2. Promotion de nos produits et services

7.2.2.1. Promotion de nos produits et services par téléphone et par e-mail

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées.
- Données dérivées et déduites : informations sur les abonnements aux produits et services, loisirs et intérêts personnels.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Pendant 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Avec les centres d'appels travaillant pour notre compte, agissant en tant que sous-traitants (dans le cadre de campagnes de télémarketing).

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous cessions de vous contacter à des fins marketing, veuillez utiliser le lien de désabonnement figurant dans nos e-mails, répondre STOP si vous recevez un SMS de notre part, ou nous contacter à l'adresse e-mail privacy@mobilevikings.be si vous ne souhaitez plus être appelé par nous, être contacté via les canaux numériques ou recevoir du courrier postal de notre part. Vous pouvez à tout moment limiter les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté en désactivant cette option dans votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

À l'instar de toute autre entreprise commerciale, nous avons tout intérêt à promouvoir nos produits et services, notre marque, notre image et nos offres potentielles auprès de nos clients existants. Pour atteindre ces objectifs, nous traiterons les données personnelles de nos clients afin de les informer de ces offres et promotions en les contactant directement, que ce soit par téléphone ou par e-mail.

Nous nous engageons à ne vous contacter qu'à des intervalles raisonnables, ceux-ci pouvant varier selon le canal de communication utilisé.

Il va sans dire que vous, en tant que client, gardez un contrôle absolu sur vos préférences en matière de communication marketing de Mobile Vikings. Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, ainsi que limiter les canaux par lesquels vous souhaitez être contacté, en désactivant cette option sur votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

7.2.2.2. Promotion de nos produits et services en ligne (par exemple sur les réseaux sociaux))

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : caractéristiques personnelles.
- Données observées ou générées : informations relatives à l'abonnement à des produits et services.
- Données dérivées et déduites : loisirs et intérêts personnels.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Vos données à caractère personnel seront conservées et traitées à cette fin tant que vous serez client de Mobile Vikings, plus 5 ans après la fin de votre relation contractuelle avec Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nous ne partageons pas vos données à caractère personnel avec la plateforme de réseaux sociaux, mais nous déterminons un public cible spécifique et demandons à la plateforme de diffuser une publicité spécifique à ce public cible.

Comment puis-je m'y opposer ?

Vous pouvez modifier vos paramètres publicitaires dans votre compte My Viking ou nous contacter à l'adresse e-mailprivacy@mobilevikings.be . Pour plus d'informations sur les autres moyens d'exercer vos droits, veuillez consulter la section 11 ci-dessous.

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

Si vous disposez d'un compte Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn ou Google, nous pouvons afficher sur ces plateformes de réseaux sociaux des publicités concernant des produits, des services et des promotions susceptibles de vous intéresser. À cette fin, nous déterminons un public cible spécifique à l'aide d'un certain nombre de paramètres tels que vos produits Mobile Vikings, votre participation au programme Viking Deal, etc., et nous communiquons cette cible au fournisseur d'une plateforme de réseaux sociaux en lui demandant de diffuser une publicité spécifique à ce public cible. Par exemple, nous pouvons demander à une plateforme de réseau social d'afficher une publicité Mobile Vikings destinée aux hommes âgés de 20 à 25 ans qui s'intéressent aux jeux vidéo. Il est important de noter que nous ne partageons pas vos données personnelles avec le fournisseur de la plateforme de réseau social.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles publicités en ligne, vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing ou limiter les canaux par lesquels vous recevez des informations sur nos produits et services, via votre compte My Viking. Pour plus d'informations sur vos droits en tant que personne concernée, vous pouvez consulter la section 11 ci-dessous.

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

Enfin, nous utilisons également des cookies publicitaires et des traceurs sur nos sites web et applications mobiles afin de collecter des informations sur vos habitudes de navigation sur nos sites web et applications et de vous présenter des publicités sur d'autres sites web pour des produits et services susceptibles de vous intéresser. Ce traitement est effectué sur la base de votre consentement. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur notre utilisation des cookies publicitaires et sur la manière d'adapter vos préférences ou de retirer votre consentement, veuillez consulter notre politique en matière de cookies via la page web Informations juridiques et informations utilisateur | Mobile Vikings.

7.2.2.3. Newsletters Mobile Vikings

Quelles catégories de données à caractère personnel utilisons-nous ?

- Données collectées : identité et coordonnées, caractéristiques personnelles.

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

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

Pendant combien de temps traiterons-nous ces données à cette fin ?

Vos données seront traitées tant que vous serez client de Mobile Vikings + 10 ans après que vous ayez cessé d'être client de Mobile Vikings.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Nos fournisseurs de services de marketing par e-mail.

Comment puis-je m'y opposer ?

Si vous souhaitez que nous cessions de vous envoyer des newsletters, vous pouvez le faire en utilisant le lien de désabonnement figurant dans les e-mails concernés. Vous pouvez toujours vous opposer (sans justification) au traitement de vos données personnelles à des fins d'envoi de newsletters en désactivant cette option sur votre

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

Nous avons un intérêt marqué à promouvoir nos produits, services et promotions auprès de nos clients existants et potentiels qui sont abonnés à la newsletter. Nous traitons donc vos données d'identification et de contact afin de vous envoyer des newsletters par e-mail, qui contiennent plus d'informations sur ces produits, services et promotions.

Vos données personnelles sont partagées avec nos fournisseurs de services de marketing par e-mail. Ces fournisseurs de services de messagerie se chargent de l'envoi des newsletters.

7.2.2.4. Viking Deals

Pour le traitement spécifique des données dans le cadre de nos offres Viking, nous vous renvoyons à la politique de confidentialité Viking Deals via Informations juridiques et informations utilisateur | Mobile Vikings.

8. My Viking

Votre compte My Viking vous permet d'avoir une vue d'ensemble claire et concise de votre compte client, de vos produits et services et des factures associées, ainsi que de participer aux offres Viking Deals.

Cette section s'applique à tout traitement des données personnelles des utilisateurs My Viking.

8.1. Création d'un compte My Viking

Quelles catégories de données personnelles utiliserons-nous ?

- Titre (Monsieur, Madame, Mademoiselle)
- Prénom, nom
- Adresse (d'installation)
- Date et lieu de naissance
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone portable
- Numéro de client
- Langue préférée

Lors de la création de votre compte, Mobile Vikings associera un identifiant technique afin d'identifier de manière unique votre compte My Viking.

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

Le traitement de certaines de vos données personnelles à cette fin est nécessaire à l'exécution du contrat dans le cadre de la création d'un compte utilisateur, afin de vous identifier de manière unique lors de la création d'un compte My Viking et de vous permettre de vous connecter et d'utiliser votre compte. Mobile Vikings traite votre titre et votre langue préférée sur la base d'un intérêt légitime afin de s'adresser à vous de manière appropriée et d'afficher les informations dans la langue appropriée.

Combien de temps conserverons-nous ces données dans My Viking ?

Votre compte My Viking sera disponible et vos données personnelles seront traitées tant que vous serez client de Mobile Vikings. Si vous souhaitez que votre compte soit supprimé, veuillez contacter notre service clientèle.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les données personnelles que vous nous communiquez lors de la création de votre compte My Viking ne seront pas partagées avec des tiers.

Si vous utilisez Viking Deals, nous vous invitons à lire la politique de confidentialité applicable à Viking Deals (LIEN).

8.2. Mon compte

Une fois créé, votre compte My Viking vous donne un aperçu des informations suivantes :

- Votre compte personnel
- Aperçu de vos produits et services Mobile Vikings
- Aperçu de vos données de consommation
- Aperçu et évolution de vos factures

Quelles catégories de données à caractère personnel utiliserons-nous ?

- Titre (Monsieur, Madame, Mademoiselle)

- Prénom, nom

- Adresse (d'installation)

- Adresse de facturation

- Date et lieu de naissance

- Adresse e-mail / identifiant

- Numéro de téléphone portable

- Numéro de client

- Langue préférée

- Détails de l'abonnement

- Identifiants uniques de votre équipement My Viking (routeur, amplificateur WiFi, etc.)

- Détails de consommation (données utilisées, appels, etc.)

- Identifiant technique

- Code Easy Switch

- Montant dû et aperçu des dernières factures

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

Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles de Mobile Vikings dans le cadre de My Viking et pour vous offrir une fonctionnalité essentielle de My Viking, à savoir afficher de manière transparente vos coordonnées et les détails de vos produits et services, et assurer le suivi du paiement de vos factures en suspens. Il s'agit généralement du type d'informations qu'un utilisateur de My Viking recherche lorsqu'il crée un compte.

Certaines données à caractère personnel sont traitées sur la base de l'intérêt légitime de Mobile Vikings à personnaliser le compte My Viking pour vous en tant que client et à s'assurer que vous êtes contacté de manière appropriée et dans la langue adéquate.

Mobile Viking a l'obligation légale de fournir un accès gratuit à des informations actualisées sur le niveau de consommation des services inclus dans le plan tarifaire.

Combien de temps conserverons-nous ces données dans My Viking ?

Votre compte My Viking restera disponible et l' de vos données personnelles sera traitée tant que vous serez client de Mobile Vikings. Si vous souhaitez que votre compte soit supprimé, veuillez contacter notre service clientèle.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Les données personnelles que vous nous communiquez lors de la création de votre compte My Viking ne seront pas partagées avec des tiers.

9. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

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

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les bases de données dans lesquelles vos données sont stockées contre tout accès/utilisation non

autorisé, vol ou perte. Nos mesures de sécurité sont régulièrement évaluées et mises à jour afin de garantir que nous pouvons continuer à offrir un niveau de protection élevé.

10. Que sont les cookies (et les technologies associées) et comment sont-ils utilisés ?

Les cookies nous permettent de vous reconnaître en tant que visiteur sur notre site web ou notre application, afin de vous fournir des informations personnalisées.

Vous pouvez consulter notre politique en matière de cookies via le lien hypertexte « Politique en matière de cookies » sur la page web Informations légales et informations utilisateur | Mobile Vikings.

11. Quels sont mes droits en matière de confidentialité et comment puis-je les exercer ?

Vous avez le droit de consulter, de corriger et de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur utilisation ou à leur traitement. Vous pouvez retirer votre consentement et modifier votre choix. Enfin, vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appelez pas ». Si vous êtes un (ancien) client de Mobile Vikings, vous pouvez dans la plupart des cas indiquer vos préférences en matière de confidentialité dans votre compte My Viking (sur le site web et dans l'application) ou via notre service clientèle. Si vous êtes un client de JIM Mobile, vous pouvez modifier vos choix dans votre espace client. Si vous n'êtes pas client, vous pouvez toujours appeler notre service clientèle pour soumettre une demande d'exercice de vos droits en matière de confidentialité.

Afin de nous assurer que la demande est bien formulée par la personne concernée, nous vous demandons de fournir certaines informations pour confirmer votre identité et éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits. Si ces informations ne suffisent pas à confirmer votre identité, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires afin de vous identifier de manière unique ou vous demander de nous envoyer une copie du recto de votre carte d'identité (vous pouvez masquer toutes les informations de votre carte d'identité qui ne sont pas pertinentes pour confirmer votre identité).

Nous disposons d'un mois pour répondre à votre demande. Ce délai commence à courir dès que nous disposons de toutes les informations nécessaires pour répondre à votre demande.

Le délai d'un mois peut être prolongé de deux mois au maximum, en fonction du nombre et de la complexité des demandes. Nous vous tiendrons informé de tout retard dans notre réponse au cours du délai initial.

Nous nous efforçons d'adapter nos systèmes et nos bases de données le plus rapidement possible. Cependant, dans la pratique, la mise en œuvre de votre choix peut prendre un certain temps.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, veuillez nous en informer, soit par e-mail : privacy@mobilevikings.be , soit par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous recevez de Mobile Vikings ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre avis, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données et introduire une plainte. Pour plus d'informations, consultez le site https://www.dataprotectionauthority.be/contact-us.

11.1. Vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles. Nous vous fournirons alors un aperçu des données personnelles que nous traitons à votre sujet. Nous vous donnerons également des informations supplémentaires, par exemple sur les raisons pour lesquelles ces données personnelles sont traitées, l'origine des données, les types de tiers avec lesquels nous partageons vos données personnelles, etc.

Veuillez contacter notre service clientèle par e-mail : privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.2. Vous pouvez faire corriger vos données personnelles

Si vous constatez que certaines données que nous détenons à votre sujet ne sont plus correctes, vous pouvez les faire modifier. Pour ce faire, veuillez contacter notre service clientèle.

Certaines données personnelles, telles que vos coordonnées, sont disponibles dans votre compte My Viking sur ou dans l'espace client JIM Mobile, et vous pouvez les modifier vous-même. Si cela ne fonctionne pas, veuillez contacter notre service clientèle.

11.3. Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles

Dans certains cas (par exemple, si vous n'utilisez plus aucun produit ou service Mobile Vikings et que vous souhaitez que vos coordonnées soient supprimées), vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles.

Nous ne sommes pas en mesure de supprimer certaines données personnelles (par exemple, les données de facturation) car la loi nous oblige à les conserver.

Veuillez contacter notre service clientèle par e-mail : privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.4. Suppression des données de l'annuaire téléphonique

Veuillez contacter notre service clientèle par e-mail à l'adresse privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

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

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

Ancien client de Mobile Vikings

Vous pouvez modifier les canaux et les préférences concernant les communications à des fins marketing dans votre compte My Viking ou dans l'espace client JIM Mobile.

Si cela ne fonctionne pas, veuillez contacter notre service clientèle par e-mail à l'adresse privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

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

Si vous souhaitez vous opposer complètement à l'utilisation de vos données personnelles à des fins marketing, vous pouvez également contacter notre service clientèle par e-mail à l'adresse privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

Vous n'êtes pas un (ancien) client de Mobile Vikings

Veuillez contacter notre service clientèle par e-mail à l'adresse privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.6. Vous pouvez retirer un consentement donné précédemment

Lorsque vous nous donnez votre consentement explicite pour traiter des données personnelles à des fins spécifiques, vous pouvez retirer à tout moment le consentement que vous avez donné précédemment. Vous pouvez le faire dans votre compte My Viking ou dans l'espace client JIM Mobile.

Si cela ne fonctionne pas ou si vous avez une autre demande ou question concernant le retrait de votre consentement, vous pouvez contacter notre service clientèle par e-mail : privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.7. Vous pouvez parfois vous opposer au traitement entièrement automatisé de vos données à caractère personnel.

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

Vous pouvez soumettre une demande d'opposition au traitement entièrement automatisé de vos données à caractère personnel en contactant notre service clientèle, par e-mail : privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.8. Vous pouvez demander le transfert de vos données à caractère personnel

Vous pouvez transférer les données personnelles que vous nous avez fournies (par exemple, vos coordonnées) à vous-même ou à un tiers.

Vous pouvez soumettre une demande de transfert de vos données personnelles en contactant notre service clientèle, par e-mail : privacy@mobilevikings.be ou par courrier postal : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.9. Vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus »

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux de la part d'entreprises ou d'organisations sur votre ligne fixe ou mobile, vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus ». Pour ce faire, veuillez appeler le numéro 02 882 19 75.

Toutes les entreprises et organisations qui font des offres par téléphone fixe ou mobile sont tenues par la loi de se conformer à cette liste. Elles doivent supprimer votre numéro de téléphone et votre nom de leurs fichiers d'appels et ne sont plus autorisées à vous appeler pour vous proposer leurs produits ou services ou leurs offres promotionnelles. Chaque entreprise et organisation est responsable du respect de la liste « Ne m'appelez plus ». Nous n'avons pas le pouvoir de superviser ou de contrôler cela au sein des entreprises autres que Mobile Vikings.

Pour toute plainte concernant des appels commerciaux non sollicités, vous pouvez contacter le Service public fédéral SPF Économie, PME, Indépendants et Énergie, Contact Center, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, appeler le numéro gratuit 0800 120 33 ou contacter la hotline : meldpunt.belgie.be, section « Vervelende telefoontjes » (appels téléphoniques non sollicités).

11.10. Vous pouvez vous inscrire pour figurer sur la liste Robinson.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriers commerciaux de la part des entreprises membres de l'Association belge de marketing direct, vous pouvez vous inscrire sur la liste Robinson via www.robinson.be.

12. Modifications de la déclaration de confidentialité

Notre déclaration de confidentialité est susceptible d'être modifiée à tout moment. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement ce site.

Notre politique de confidentialité peut être complétée ou modifiée à l'avenir (par exemple, pour tenir compte de nouveaux développements). Par conséquent, nous vous recommandons de la consulter régulièrement.

13. Coordonnées

Si vous avez d'autres questions concernant notre politique de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter.

Par e-mail : privacy@mobilevikings.be

Adresse : Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt

Vous pouvez également appeler, envoyer un e-mail ou discuter avec notre service clientèle.