

## **POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVEE TADAAM**

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

La collecte et l'utilisation de vos données personnelles par TADAAM se font conformément aux lois et réglementations applicables. Cela concerne notamment le règlement général sur la protection des données (RGPD), également appelé RGPD, ainsi que d'autres législations applicables telles que la loi sur les communications électroniques. Dans la législation, la collecte et l'utilisation de vos données sont appelées « traitement de données personnelles ».

Bon à savoir :

- Le traitement de cookies s'effectue également toujours conformément à notre politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant les cookies et la manière de gérer vos préférences en matière de cookies, veuillez-vous reporter à notre [Politique en matière de cookies](#).

## QU'EST-CE QUI EST COUVERT DANS LA POLITIQUE DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE?

1. Qui sommes-nous?
2. Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée?
3. Quelles données à caractère personnel TADAAM traite-t-elle et pourquoi?
  - a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous?
  - b. Comment obtenons-nous ces données?
  - c. Pourquoi traitons-nous ces données?
4. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel?
5. Transférons-nous vos données personnel? Et à qui ?
6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel?
7. Quels sont vos droits en matière de vie privée et comment pouvez-vous les exercer?
  - a. Aperçu de vos droits en matière de vie privée
  - b. Comment puis-je exercer mes droits en matière de vie privée ?
8. Comment puis-je contacter TADAAM concernant le respect de ma vie privée?
9. Restez informé(e) des adaptations
10. Escalade auprès de l'autorité de contrôle

## 1. QUI SOMMES-NOUS ?

TADAAM est une marque de Telenet BV (dont le siège social est situé Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen et enregistrée auprès la BCE sous le numéro 0473.416.418, ci-après dénommée « Telenet »). Telenet est une entreprise de télécommunications qui, avec les marques BASE et TADAAM, fait partie du groupe Telenet plus vaste (« Telenet Group Holding SA/NV »). Telenet Group Holding nv est une filiale à 100% de Liberty Global.

Telenet est responsable de la collecte et de l'utilisation de vos données à caractère personnel lors de l'utilisation des produits et services TADAAM et surveille cela avec le plus grand soin. Telenet détermine quelles données elle collecte et utilise, comment et pourquoi, toujours dans le respect des lois et réglementations applicables. Telenet est le responsable du traitement.

TADAAM utilise ses propres systèmes dans lesquels vos données personnelles sont stockées et traitées, qui sont complètement distincts des systèmes Telenet. Les produits et services proposés par TADAAM diffèrent également sensiblement de ceux proposés par Telenet.

TADAAM dispose donc de sa propre politique de de la protection de la vie privée mieux adaptée à son activité. La politique de la protection de la vie privée de Telenet ne s'applique donc pas au traitement des données à caractère personnel par TADAAM.

## 2. QUI EST PROTÉGÉ PAR CETTE POLITIQUE DE DE LA VIE PRIVEE ?

Toute personne qui utilise les produits et services TADAAM est protégée par cette politique de protection de la vie privée. Par « toute personne », nous entendons les personnes physiques (pas les entreprises ou bureaux) dont nous savons qui elles sont (vous êtes identifiable, un individu).

Nous pensons à

- *Nos clients;*
- *Nos anciens clients;*
- *De futurs clients potentiels (prospects);*
- *Les personnes de contact et autres collaborateurs de nos fournisseurs et partenaires;*
- *Les personnes de contact de nos clients, le cas échéant (p. ex. le tuteur);*
- *Les visiteurs de nos sites Web;*
- *Les utilisateurs de nos applications mobiles (applis);*
- *Les participants à des concours, actions, enquêtes, événements, etc.*

En tant que client TADAAM, il se peut que vous autorisiez des membres votre famille, des amis, visiteurs et collaborateurs à utiliser les produits et services de TADAAM. Un exemple consiste à donner accès à votre Wi-Fi. Il en résulte que TADAAM traite leurs données à caractère personnel et qu'ils sont donc également soumis à la politique de protection de la vie privée de TADAAM. Cependant, TADAAM n'a aucun lien avec eux et ne peut donc pas les en informer. Nous comptons sur vous, en tant que client, pour prendre vos responsabilités et les en informer à ce sujet.

## 3. QUELLES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL TADAAM TRAITE-T-ELLE ET POURQUOI ?

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

En fonction des produits et services TADAAM que vous utilisez, nous collectons et utilisons différents types de données à caractère personnel. Nous décrivons ci-dessous de quelles données il s'agit, comment nous les obtenons et pourquoi nous les collectons et les utilisons (nous appelons cela les finalités du traitement). Pour plus d'informations sur les durées de conservation de ces données à caractère personnel, veuillez-vous référer au chapitre 6 de cette politique de protection de la vie privée.

a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

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

<p><b><i>Données d'utilisateur</i></b></p> <p><i>Il s'agit de données qui sont directement liées à votre personne, indépendamment de vos produits ou services</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Données d'identification</b> : données à caractère personnel qui nous permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services, telles que votre nom et votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de carte d'identité et image, votre numéro de registre national (via l'application « Itsme ») ;</li> <li>• <b>Coordonnées</b> : données à caractère personnel qui nous permettent de vous contacter, telles que votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, etc. ;</li> <li>• <b>Données contractuelles</b> : données à caractère personnel liées à votre contrat telles que les produits que vous possédez chez nous, votre numéro de client, des données de facturation et de paiement, la confirmation du contrat et de la commande, des données techniques telles que des données à caractère personnel liées à vos appareils comme le modèle et le numéro de votre box TV, le numéro IMEI de votre téléphone... ;</li> <li>• <b>Données financières</b> : numéro de compte bancaire, mode de paiement et évaluation de la solvabilité ;</li> <li>• <b>Données de communication</b> : données relatives à nos communications avec vous, telles que les interactions que vous avez eues avec notre service clientèle (par courriel ou chat en direct).</li> </ul>
<p><b><i>Données de transactions</i></b></p> <p><i>Il s'agit des données qui sont liées à l'utilisation de vos services TADAAM et des données générées par votre</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Données techniques</b> : l'adresse MAC de votre ordinateur portable, la version du logiciel installée sur votre téléphone avec lequel vous utilisez une de nos applications... ;</li> <li>• <b>Données relatives au trafic</b> : ce sont les données dont nous avons besoin pour transmettre votre</li> </ul>

*consommation des services TADAAM.*

communications (pour gérer le trafic sur les réseaux de communications électroniques). Cela peut également inclure des données techniques et des données d'utilisation si elles concernent vos communications ;

- **Données de localisation** : données à caractère personnel permettant de déterminer la position géographique de vos appareils, telles que la localisation GPS, la connexion à quel mât émetteur ou point WiFi ;
- **Données de consommation** : données à caractère personnel que nos systèmes créent lorsque vous consommez nos services. Par exemple:
  - **Lorsque vous surfez (à la fois sur l'internet fixe et mobile)** : la date, l'heure, la durée et la localisation d'une connexion internet, les URL que vous visitez, ainsi que le volume internet consommé et le type de protocole ou de service (par exemple FTP, HTTP, Streaming, etc.) ;
  - **Lorsque vous regardez la télévision** : pour chaque box TV (décodeur), nous conservons une trace des données telles que les programmes que vous regardez, les films que vous regardez, ce que vous enregistrez, mettez en pause, avancez rapidement, rembobinez ou regardez en différé, quelles sont vos chaînes de télévision préférées ou quelles applications sur le box TV (décodeur) vous avez récemment utilisées (à la fois via le box TV et via nos applications TV, à la fois pour regarder la télévision en direct et en quasi-direct, regarder la télévision et les programmes enregistrés) ;
  - **Lors des appels téléphoniques** : nous traitons des données relatives aux numéros de téléphone, à la date, à l'heure, à la durée d'un appel, etc. ;
- **Données relatives au contenu de votre communication** : telles que le message que vous envoyez dans un SMS, le contenu de la conversation téléphonique que vous avez, l'e-mail que vous envoyez ou recevez, le film que vous regardez sur un site web, etc. ; Bien entendu, toujours dans le respect du secret des télécommunications ;
- **Données comportementales** : par exemple des données sur la façon dont vous naviguez dans le menu de notre box TV (décodeur). Données relatives aux visites sur nos sites web : nous collectons certaines données via des cookies lorsque vous visitez notre site web, comme votre adresse IP, la page que vous consultez, ce que vous mettez dans votre panier, etc. Nous utilisons également des cookies lorsque vous

	<p>ouvrez nos emails et lorsque vous utilisez nos applications (comme la version du logiciel que vous utilisez, l'heure et la durée d'utilisation de l'application, votre navigation sur l'application, etc.). Pour plus d'informations sur les cookies, nous nous référons à la <a href="#">Politique de Cookies de TADAAM</a>.</p>
<p><b>Données dérivées</b></p> <p><i>Il s'agit de données que nous dérivons de vos données d'utilisateur et de vos données de transaction.</i></p>	<p><b>Profils :</b> Sur la base de vos données d'utilisateur et de transaction, nous sommes en mesure d'établir un profil vous concernant. Par exemple, si vous utilisez beaucoup de données mobiles, nous pouvons en déduire que vous êtes un grand utilisateur de données mobiles. Si vous aimez regarder des programmes sportifs, on peut en déduire que vous êtes un amateur de sport. Nous attribuons également un score à votre Wi-Fi en fonction de son bon ou mauvais fonctionnement. Avez-vous des enfants? On peut alors en déduire que vous formez une famille. Nous appelons cette dérivation les profils « grand utilisateur », « amateur de sport », « score Wi-Fi » ou « famille ».</p> <p>Nous distinguons deux types de profils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Type service :</b> ces profils ne sont utilisés que pour des raisons de service telles que les analyses concernant la gestion du réseau, la planification des techniciens, la planification du centre d'appels, la contribution du service client pour vous aider en cas de problèmes. Ou lorsque les mesures du réseau montrent que votre modem ne fonctionne pas correctement, votre modem se verra attribuer un mauvais score.</li> <li>• <b>Type commercial :</b> ces profils sont utilisés pour diffuser la bonne publicité au public cible adéquat. Nous utilisons également ces profils dans des analyses à des fins commerciales, par exemple pour déterminer combien les clients seraient prêts à payer pour une nouvelle fonctionnalité ou, par exemple, pour déterminer pourquoi nos clients quittent TADAAM.</li> </ul>

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

Cela peut se faire de différentes manières :

- Nous recevons des données à caractère personnel directement de votre part, par exemple lorsque vous concluez un contrat, lorsque vous contactez notre service client, participez à un concours, remplissez une enquête ou un formulaire de contact, téléchargez l'application TADAAM, etc.
- Nous vous attribuons des données à caractère personnel pour l'utilisation de nos produits et services , telles qu'un numéro de box TV (décodeur), une adresse IP, un

numéro eSIM, un numéro de client, un ou plusieurs codes de connexion et des mots de passe.

- En outre, nos systèmes enregistrent les données à caractère personnel qui sont générées lors de votre utilisation de nos produits et services, telles que les programmes télévisés que vous avez regardés ou les numéros d'identification des appareils liés à votre connexion Internet TADAAM.
- Enfin, nous obtenons également des données à caractère personnel par le biais de tiers. Quelques exemples :
  - *Nous achetons des données à caractère personnel auprès de sociétés spécialisées pour les comparer à nos propres données (valider, compléter, corriger, etc.) afin d'améliorer la qualité des données dans nos systèmes ;*
  - *Nous obtenons des données concernant votre utilisation mobile à l'étranger auprès d'autres opérateurs télécoms ;*
  - *Nous obtenons des données à caractère personnel via des sociétés affiliées au sein du groupe Telenet, par exemple dans le cadre d'une acquisition ;*
  - *Nous obtenons des données à partir de canaux de réseaux sociaux tels que Meta, Google, etc. (par exemple lorsque vous utilisez votre profil de réseaux sociaux pour vous connecter ou lorsque vous nous contactez par le biais de ce canal).*

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

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

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

- *dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la résiliation d'un contrat ;*
- *pour se conformer à une obligation légale ; et/ou*
- *pour la protection de nos intérêts légitimes, auquel cas nous nous efforçons toujours de trouver un juste équilibre entre cet intérêt et le respect de votre vie privée.*

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour l'une de ces trois raisons, nous vous demanderons toujours votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel. En tant que client, vous pouvez gérer votre consentement via [gdpr@tadaam.be](mailto:gdpr@tadaam.be).

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des finalités et des fondements juridiques pour lesquels nous traitons vos données à caractère personnel.

<b>Finalités</b>	<b>Description</b>	<b>Fondement juridique</b>
<b><i>Ventes</i></b> <b><i>Service après-vente</i></b> <b><i>Assistance à la clientèle</i></b>	<p>Lorsque vous décidez de devenir client TADAAM, nous vous demanderons un certain nombre de données à caractère personnel pour la gestion de notre relation contractuelle, telles que votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail. Nous vérifions votre identité via l'application « Itsme », où vos données d'identification sur votre carte eID sont traitées à l'aide de l'application. Nous vous attribuons également des données telles qu'un numéro de client et des informations de connexion. Ces données personnelles sont également utilisées pour notre gestion et notre assistance clients (par exemple, gestion des réclamations).</p>	Exécution du contrat
	<p>TADAAM utilise également les données à caractère personnel que nous demandons lors de la conclusion d'un contrat à des fins de prévention et de lutte contre la fraude. Nous utilisons également ces données à caractère personnel pour identifier les clients existants, car nous devons être sûrs que nous sommes en contact avec la bonne personne (par exemple pour modifier un abonnement).</p>	Intérêt légitime
	<p>Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, nous sommes tenus de procéder à un contrôle d'identité et de conserver certains dossiers d'identité.</p>	Obligation légale
<b><i>Fourniture de produits et services</i></b> <b><i>Facturation</i></b> <b><i>Gestion des litiges</i></b>	<p>Nous utilisons vos données à caractère personnel pour mettre en place, maintenir et prendre en charge vos produits et services, comme par exemple établir votre connexion et transférer des communications via notre réseau et celui d'autres opérateurs, calculer votre consommation pour la facturation et traiter les rapports de pannes ou les réclamations.</p> <p>Nous pouvons vous envoyer des communications pour des raisons de service, par exemple pour vous informer que votre limite de données a été atteinte, pour vous demander de réinitialiser votre mot de passe ou pour vous envoyer des documents concernant votre facturation.</p>	Exécution du contrat
	<p>Afin d'établir une connexion Wi-Fi optimale et de vous assister en cas de problèmes avec</p>	Intérêt légitime

	<p>votre réseau Wi-Fi, nous collectons via votre modem des informations sur toutes les connexions à votre réseau Wi-Fi et aux réseaux Wi-Fi voisins susceptibles de provoquer des interférences.</p>	
<b><i>Gestion du réseau</i></b>	<p>En analysant l'utilisation du réseau, nous obtenons des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Cela nous permet de faire une bonne gestion du réseau (routage du trafic, résolution des pannes, surveillance des pointes et des surcharges, etc.) et d'améliorer nos réseaux si nécessaire.</p>	Exécution du contrat
<b><i>Amélioration de la qualité</i></b>	<p>Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer et améliorer nos produits et services. Par exemple, nous pouvons vérifier de quel type de matériel vous disposez pour optimiser l'utilisation de nos applications ou vérifier la qualité de votre connexion Internet.</p> <p>Nous essayons également d'améliorer nos produits et services sur la base des commentaires des clients sur nos services (par exemple via des études de marché), des données que nous obtenons lors de notre entretien ou de nos interventions chez des clients.</p>	Intérêt légitime
	<p>Si nous ne parvenons pas à trouver la cause d'une interruption persistante sur une ligne, nous pouvons - après avoir obtenu votre autorisation - enregistrer temporairement les conversations pour analyse.</p>	Consentement
<b><i>Utilisation commerciale (marketing et marketing direct) des produits de TADAAM et des sociétés affiliées de Telenet</i></b>	<p>Le Marketing Direct consiste à envoyer de la publicité et à réaliser des analyses dans un but commercial. Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour vous proposer de nouveaux produits, services ou promotions spéciales qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Par exemple, vous pouvez recevoir un e-mail contenant une promotion pour un produit TADAAM que vous n'avez pas encore. Nous pouvons envoyer cette publicité par différents canaux (par courrier, e-mail, SMS ou téléphone). Nous vous enverrons également des bulletins d'information et des invitations à des événements tels que des concours, des journées familiales, etc.</p>	Intérêt légitime

	<p>Il est également possible que nous vous contactions si vous n'êtes plus client TADAAM.</p> <p>Nous pouvons vous proposer une offre en tant que futur client de TADAAM, par exemple si vous nous avez donné votre accord lors de votre inscription à un concours.</p>	Consentement
<b><i>Gestion des fraudes</i></b>	<p>Lorsque vous deviendrez client de TADAAM, nous vous demanderons de nous communiquer votre identité via l'application 'Itsme' afin que nous puissions déterminer qui vous êtes et éviter toute usurpation d'identité.</p> <p>En fonction des produits et/ou services TADAAM que vous choisissez, nous vérifierons également votre solvabilité.</p>	Intérêt légitime
	<p>Afin de protéger nos clients contre la fraude (par exemple via le smishing), le trafic sur notre réseau est automatiquement surveillé pour identifier les messages texte frauduleux et les arrêter si nécessaire. Cela signifie que vous risquez de ne pas recevoir certains messages qui vous sont destinés car ils ont été identifiés comme une attaque par smishing par nos algorithmes. Cette surveillance peut inclure un filtrage automatique du contenu des messages. Ce contrôle des contenus est strictement limité à ce qui est absolument nécessaire pour lutter efficacement contre les activités frauduleuses.</p>	Intérêt légitime
<b><i>Sécurité</i></b>	<p>Vos données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre de la sécurité des réseaux et des informations. Offrir un réseau et un service de communication sécurisés est une partie essentielle de nos services.</p>	Exécution du contrat
<b><i>Soutien en cas de demande des autorités et d'obligations légales</i></b>	<p>Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel et/ou de les communiquer à des organismes gouvernementaux.</p> <p>Par exemple, nous devons transmettre vos informations de localisation aux services d'urgence lorsque vous appelez le 112.</p> <p>Nous pouvons également être amenés à communiquer certaines données à caractère personnel de manière confidentielle aux</p>	Obligation légale

	<p>autorités compétentes dans le cadre d'une enquête policière ou judiciaire.</p> <p>Nous coopérons également dans la lutte contre les appels malveillants à la demande du Service de Médiation pour les Télécommunications.</p>	
<b><i>Rapports anonymes</i></b>	<p>Nous utilisons vos données, par exemple, pour rendre compte en interne et en externe de l'utilisation de nos services. Ces rapports sont anonymes et ne permettent donc pas de retracer une personne en particulier.</p> <p>À des fins de reporting interne, nous générons des rapports anonymes pour analyser et obtenir des informations statistiques. Par exemple, des rapports sont générés sur l'utilisation de nos services, sur le comportement de nos clients en matière de visionnage de la télévision, sur le trafic sur notre réseau dans le cadre de la gestion du réseau, sur l'utilisation de nos applications, sur la charge pesant sur notre service client, etc.</p> <p>Les statistiques sur les téléspectateurs sont compilées sur la base de votre comportement de téléspectateur. Ces rapports contiennent des chiffres anonymes relatifs au nombre de téléspectateurs par émission et sont partagés avec les chaînes de télévision, qui utilisent ces informations pour évaluer les programmes diffusés.</p> <p>Outre les statistiques, nous transmettons également des données d'audience pseudonymisées aux chaînes de télévision (uniquement pour leurs propres chaînes de télévision). Les chaînes de télévision analysent ces informations pour comprendre comment les téléspectateurs regardent leurs programmes (par exemple regarder en direct, enregistrer et regarder plus tard, visionnage en différé, revoir, etc.) et sur cette base, elles peuvent optimiser leur programmation. Les données à caractère personnel que nous transmettons sont pseudonymisées en supprimant les données permettant d'identifier une personne physique, à l'exception du numéro client qui est brouillé</p>	Intérêt légitime

	<p>(au moyen de la tokenisation). Vous ne pouvez pas être identifié sur la base des données transmises.</p> <p>Nous utilisons également vos données de localisation (connexion de votre eSIM au mât d'antenne) pour créer des rapports de localisation anonymes (« combien de personnes se trouvaient à un certain endroit à un certain moment ? ») pour des organisateurs d'événements, des supermarchés, des villes/communes, etc. Dans ce cas-ci, ces rapports sont totalement anonymes.</p>	
<p><b><i>Publication dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements</i></b></p>	<p>Vos données de contact ne sont pas publiées par défaut dans les annuaires téléphoniques et les répertoires de services de renseignements, cela n'est possible qu'avec votre consentement. Pour cette publication, nous sommes légalement tenus de transmettre vos données de contact à base <a href="#">de données centrale des numéros</a>, qui les met ensuite à la disposition des fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements.</p> <p>Pour en savoir plus sur cette publication, cliquez sur <a href="#">ce lien</a>.</p>	<p>Consentement</p>

#### **Autres précisions :**

Le **contenu de votre communication personnelle est confidentiel**. Nous traitons vos données pour rendre la communication techniquement possible, mais le contenu de vos communications personnelles qui transitent via notre réseau (par exemple les appels téléphoniques mobiles, les e-mails et les SMS) est protégé par les dispositions du secret des télécommunications. Le secret des télécommunications signifie que, sauf exceptions prévues par la loi, TADAAM ne peut prendre connaissance de l'existence ou du contenu de ces communications. TADAAM a pris les mesures de sécurité nécessaires et a donné des instructions adéquates à ses employés pour qu'ils respectent le secret des télécommunications.

L'une de ces exceptions est le filtrage automatique du contenu des messages textuels pour lutter contre le smishing et d'autres formes de fraude par SMS et MMS. Ce filtrage est effectué à l'aide d'algorithmes qui nous aident à détecter et à bloquer les messages frauduleux. Cela signifie que les utilisateurs finaux peuvent ne pas recevoir certains messages qui leur étaient destinés parce qu'ils ont été identifiés comme des attaques de smishing. Le filtrage du contenu des communications est limité à ce qui est absolument nécessaire pour lutter efficacement contre les activités frauduleuses via les communications SMS ou MMS, comme le permet la loi belge sur les communications

électroniques (art. 125, §1, 7°). Cela signifie que le contenu de toutes les communications ne sera pas analysé.

- **Prise de décision automatisée :** TADAAM ne prend aucune décision automatisée - qu'elle soit ou non basée sur un profilage - qui produise des effets juridiques pour vous ou qui vous affecte de manière significative, sauf :
  - *si cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple un contrôle de solvabilité ou l'arrêt de vos produits et services TADAAM en cas de non-paiement) ;*
  - *si cela est autorisé par la loi, ou*
  - *si nous avons obtenu votre consentement explicite à cet égard. Dans de telles situations, vous serez informé à l'avance de la manière dont la décision automatisée a été prise, de votre droit d'exiger une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision.*

#### 4. COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL ?

La protection de vos données à caractère personnel est une priorité pour TADAAM. Nous avons mis en place des mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées pour assurer une protection maximale des données à caractère personnel contenues dans nos systèmes et bases de données contre tout accès et/ou utilisation non autorisé, la perte ou le vol. Ces mesures sont testées, évaluées et ajustées si nécessaire régulièrement pour garantir un niveau de protection adéquat à tout moment.

Notre politique de protection des informations est entièrement basée sur la norme internationale ISO27002 et contient des lignes directrices concernant, entre autres, le contrôle d'accès, le cryptage des données, la protection des opérations, la sécurité des communications, la protection physique, etc. Une équipe de sécurité spécialisée est responsable de la mise en œuvre et du suivi des lignes directrices afin que la sécurité de nos bases de données, réseaux, infrastructures et systèmes d'information soit garantie.

Le développement ou la mise en œuvre de nouveaux systèmes, de nouvelles applications ou le développement de nouveaux produits sont conçus dans un souci de protection maximale et en tenant toujours compte de votre vie privée (principe de 'privacy by design'). Nos experts en matière de sécurité et de protection de la vie privée travaillent en étroite collaboration avec les équipes de développement afin de garantir la mise en place d'une protection appropriée, proportionnelle au risque évalué associé au traitement des données à caractère personnel concernées.

Le contrôle d'accès est un aspect important de notre politique de protection de l'information. TADAAM a mis en place des procédures visant à restreindre l'accès à nos bases de données, systèmes, équipements et réseaux aux personnes qui ont strictement besoin de cet accès pour exercer leurs fonctions. Ces personnes doivent maintenir une stricte obligation de confidentialité et respecter toutes les directives visant à assurer la protection des données à caractère personnel.

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

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

## 5. TRANSMETTONS-NOUS VOS DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL? ET À QUI?

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

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

Nous rendons certaines de nos bases de données accessibles à des tiers qui travaillent pour notre compte et qui nous aident à fournir nos produits et services. Quelques exemples :

- *Entreprises et techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau ;*
- *Les entreprises de logistique qui vous livrent nos appareils ;*
- *La plateforme de paiement que nous utilisons pour mettre en place et régler le paiement mensuel ;*
- *Gestion de nos archives juridiques externes (par exemple factures), tant numériques que papier ;*
- *Les entreprises qui s'occupent de notre flux de documents papier sortants (par exemple les factures) ;*
- *Agences de recouvrement et prestataires de services juridiques dans le cadre du recouvrement de nos factures ;*
- *Fournisseurs de services en nuage ;*
- *Entreprises de sécurité (cybersécurité) ;*
- *Entreprises spécialisées dans les TIC pour soutenir notre équipe informatique;*
- *Entreprises spécialisées dans les télécommunications et les infrastructures de réseau ;*
- *Sociétés affiliées à TADAAM (appartenant au groupe Liberty Global ou Telenet si elles gèrent pour nous des plateformes techniques ou des applications logicielles) ;*
- *Entreprises spécialisées dans le big data (data brokers et data analystes) dans le cadre de l'enrichissement et de l'analyse de données ;*
- *Barreaux d'études de marché ;*

- *Agences de marketing qui nous assistent dans toutes sortes de campagnes publicitaires ;*
- *Des partenaires avec lesquels nous collaborons dans le cadre d'une promotion spécifique (par exemple une agence de voyages, pour un concours Telenet où vous pouvez gagner un city trip) ;*
- *Sociétés spécialisées dans l'analyse des cookies (telles que Google et Adobe) ;*
- *Des sociétés spécialisées qui nous soutiennent dans notre lutte contre le spam et autres abus via nos sites web (comme, par exemple, reCAPTCHA Enterprise, qui fait partie de Google) ;*
- *Les universités dans le contexte du développement de produits et de l'innovation ;*
- *Plateformes de réseaux sociaux telles que Meta, Google, LinkedIn, etc. ; dans le cadre de campagnes de marketing direct via ces canaux (ils ne peuvent pas utiliser ces données pour enrichir leurs propres données).*

Le transfert de vos données se limite aux données dont ils ont besoin pour accomplir leur tâche en notre nom. Nous veillons à ce que, tout comme nous, ils gèrent vos données de manière sûre, respectueuse et avec le plus grand soin et nous leur fournissons des garanties contractuelles adéquates à cet effet.

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

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

- *Centrales de secours ;*
- *Autorités judiciaires ;*
- *Les services de renseignement belges ;*
- *Autorités fiscales ;*
- *Base de données centrale des numéros en Belgique ;*
- *Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ;*
- *Service de médiation pour les télécommunications.*

#### **❖ Transfert de données à caractère personnel à d'autres entreprises au sein du groupe Telenet**

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

- *Pour vous tenir informé(e) des produits et services de l'ensemble du groupe Telenet ;*
- *En cas de non-paiement, nous pouvons également transmettre vos habitudes de paiement afin de protéger les intérêts légitimes du groupe Telenet.*

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

### ❖ **Transfert de données à caractère personnel à des tiers dans le cadre d'une acquisition ou d'une fusion**

Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel à des tiers dans le cadre d'une opération d'acquisition ou de fusion. Ceci s'applique également à la phase préparatoire de la transaction. Là encore, les modalités de traitement des données seront définies contractuellement dans un accord de traitement des données entre les sociétés respectives.

### ❖ **Transfert de données à caractère personnel à des tiers qui ne travaillent pas pour notre compte**

Nous pouvons également, dans certains cas, transférer vos données à caractère personnel à d'autres parties qui déterminent leurs propres objectifs de traitement de vos données. Ces tiers agissent donc en tant que responsables du traitement des données (ou responsables conjoints du traitement) et leurs propres politiques de confidentialité s'appliquent (aussi).

Ce transfert n'est possible que si vous en avez donné votre consentement, si le transfert est nécessaire pour remplir les obligations de notre contrat ou pour répondre aux intérêts légitimes de TADAAM ou d'un tiers.

Le transfert est limité aux seules données à caractère personnel qui sont nécessaires et pertinentes pour le traitement prévu.

Quelques exemples de transfert avec votre consentement :

- *Le transfert de vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone) à des fournisseurs d'annuaires et de services de renseignement par l'intermédiaire de [la base de données centrale des numéros](#).*
- *Transfert de votre numéro de décodeur (digibox), de votre adresse IP et de vos profils à [Ads&Data](#) qui construira un profil publicitaire à partir de ces données et d'autres données collectées (par exemple, passionné de sport, homme, catégorie d'âge, etc.) afin de sélectionner automatiquement des publicités personnalisées qui vous seront présentées sur certains sites web et applications. Ads&Data ne transmet pas vos données à des annonceurs ou à d'autres partenaires, mais utilise une plateforme intermédiaire sécurisée dans laquelle les données sont cryptées et ne peuvent donc pas être lues par une autre partie. Ads&Data et Telenet agissent en tant que responsables conjoints du traitement des données.*
- *Il se peut également que TADAAM autorise des tiers à placer des cookies sur nos sites web à des fins de marketing ou que TADAAM transmette les données de cookies collectées à des tiers. Cela n'est possible que si vous avez donné votre consentement explicite via la bannière des cookies. Vous pouvez lire plus d'informations à ce sujet dans la politique en [matière de cookies de TADAAM](#).*

Le consentement est donné via les choix que vous avez faits dans vos paramètres de confidentialité ou spécifiquement pour le traitement des données envisagé après que nous vous en avons eu informé.

Quelques exemples de **transferts dans le cadre de l'exécution du contrat** :

- *Pour permettre l'interconnexion des réseaux (connexion aux réseaux de communications électroniques d'autres opérateurs) et l'itinérance, ainsi que toute l'administration pertinente (facturation et règlement entre opérateurs), nous transférerons vos données personnelles à d'autres opérateurs de télécommunications.*
- *Si vous ouvrez des services de streaming tels que Netflix, VRT Max, Disney+ sur la box TADAAM TV, nous transmettons certaines données techniques à ces services de streaming, comme votre adresse IP et votre système d'exploitation. Ce transfert est nécessaire pour pouvoir interagir avec leur application.*

#### ❖ **Transferts internationaux de données**

Vos données à caractère personnel sont également traitées en dehors de l'Union européenne (Espace économique européen, également appelé EEE). Il est un fait que de nombreux grands fournisseurs de services informatiques, d'infrastructures et d'entreprises technologiques ne sont pas basés dans l'Union européenne.

Quelques exemples :

- *Entretien des systèmes informatiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – Inde, Chine, États-Unis ;*
- *Infrastructure de réseau – Chine ;*
- *Sécurité informatique – Inde, États-Unis ;*
- *Fournisseurs de services en nuage – États-Unis ;*
- *Interconnexion et itinérance – dans le monde entier ;*
- *Applications logicielles – États-Unis.*

Lorsque nous transférons vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous respectons toujours les exigences de la législation sur la protection de la vie privée concernant les transferts internationaux:

- Nous pouvons transférer des données à caractère personnel vers des pays dont la Commission européenne a déterminé qu'ils offrent un niveau adéquat de protection des données conformément à la législation européenne sur la protection de la vie privée (GDPR), et
- Nous pouvons transférer des données à caractère personnel sur la base des modules pertinents des clauses contractuelles types de la Commission européenne.

En outre, nous nous sommes alignés sur les lignes directrices relatives aux transferts internationaux de données publiées par le Comité européen de protection des données (European Data Protection Board). Pour chaque transfert international, nous effectuons une analyse d'impact du transfert de données afin d'évaluer la législation des pays tiers et d'identifier les pratiques incompatibles avec les obligations du mécanisme de transfert. Cette analyse nous permet également d'identifier des mesures de sécurité,

contractuelles et organisationnelles supplémentaires pour protéger les données contre un accès non autorisé par les autorités gouvernementales du pays tiers.

## 6. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL ?

Nous ne pouvons pas conserver les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour réaliser la finalité pour laquelle nous les collectons. La durée de conservation peut donc différer en fonction de la finalité . Quelques exemples :

- *Les données relatives au trafic concernant les communications et les connexions ne sont jamais conservées plus de 13 mois ;*
- *Les données relatives aux habitudes télévisuelles sont conservées pendant 36 mois maximum ;*
- *Les données de facturation sont conservées pendant 7 ans maximum ;*
- *Votre contrat et vos confirmations de commandes sont conservées pendant 10 ans maximum après que vous avez quitté TADAAM en tant que client.*

Après l'expiration de la ou des durées de conservation applicables, les données à caractère personnel seront automatiquement supprimées ou rendues anonymes.

Si vous quittez TADAAM en tant que client, nous pouvons vous recontacter jusqu'à 2 ans après votre départ pour vous informer d'une nouvelle offre.

## 7. QUELS SONT VOS DROITS EN MATIERE DE VIE PRIVEE EN COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

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

### a. Aperçu de vos droits en matière de vie privée

#### ❖ **Votre droit d'accès**

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

#### ❖ **Votre droit de rectification**

Vous avez le droit de faire rectifier vos données à caractère personnel incomplètes, incorrectes, inappropriées ou obsolètes.

Afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons de nous informer de tout changement, tel qu'un déménagement ou un changement de votre adresse email.

#### ❖ **Votre droit de suppression**

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

- *vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou autrement traitées par TADAAM ;*
- *vous retirez votre consentement antérieur pour le traitement et il n'existe aucun autre fondement juridique que TADAAM puisse invoquer pour le traitement (ultérieur) ;*
- *vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'y a plus de motifs impérieux et légitimes pour le traitement (ultérieur) par TADAAM ;*
- *vos données à caractère personnel sont traitées de manière illégale ;*
- *vos données personnelles doivent être effacées afin de satisfaire à une obligation légale ;*
- *vos données à caractère personnel ont été collectées lorsque vous étiez encore mineur(e).*

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

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

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

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

Vous avez le droit de 'récupérer' vos données à caractère personnel, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur de services. Cela n'est possible que pour les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à TADAAM, sur la base d'un consentement ou dans le cadre d'un contrat.

#### ❖ **Votre droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel**

Vous avez le droit de vous opposer lorsque TADAAM utilise vos données à caractère personnel des finalités autres que celles nécessaires à l'exécution d'un contrat ou nécessaires au respect d'une obligation légale. Vous devez alors introduire une demande motivée (qui contient les raisons précises pour lesquelles vous souhaitez vous opposer au traitement) et TADAAM cessera d'utiliser vos données à caractère personnel en cas de demande fondée, sauf motifs impérieux de ne pas le faire.

Une demande motivée n'est pas requise lorsqu'elle concerne un traitement dans le cadre d'activités de marketing direct (y compris le profilage). Vous avez toujours le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct, sans avoir à justifier de motif.

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

- *si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels commerciaux*, vous pouvez vous inscrire sur la liste dite « Ne pas m'appeler » via leur site internet ([www.dncm.be](http://www.dncm.be)) ou par téléphone au 02/882.19.75.
- *Si vous ne souhaitez plus recevoir de lettres commerciales*, vous pouvez vous inscrire sur la liste dite Robinson ([www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be)).
- *si vous ne souhaitez plus recevoir de SMS commerciaux*, vous pouvez répondre par « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS.
- *Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels commerciaux*, vous pouvez utiliser l'option de désabonnement présente dans l'email en question.

**Veillez noter** que le fait que vous ne souhaitez plus recevoir de communications commerciales de notre part n'affecte pas notre droit de vous contacter dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y contraint.

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

Pour exercer vos droits en matière de vie privée, vous devez nous en informer par email à [gdpr@tadaam.be](mailto:gdpr@tadaam.be) . Pour nous assurer que la demande est faite par la bonne personne, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'incertitude, nous vous demanderons au préalable des informations complémentaires. Si nous ne pouvons pas vous identifier avec certitude, nous ne donnerons pas suite à votre demande.

**Attention** : compte tenu de la complexité, une procédure de candidature différente s'applique à l'exercice des droits relatifs à la vie privée ci-dessous. Cela concerne :

- *Droit à la limitation du traitement*
- *Droit d'opposition au traitement de vos données personnelles lorsqu'il ne concerne pas le Marketing Direct*

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez introduire votre demande auprès du délégué à la protection des données (ou « DPO ») via [ce formulaire](#) en mentionnant clairement la confidentialité dans l'intitulé. Nous vous demanderons également de vous identifier de cette manière.

En tant que client TADAAM, vous devez laisser la section « numéro de client » du formulaire vide. Veuillez également préciser dans votre demande que vous êtes client chez TADAAM afin que nous puissions traiter votre demande correctement.

**Des coûts sont-ils liés à cette demande ?** Vous pouvez exercer gratuitement vos droits au respect de la vie privée, sauf si votre demande est manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans un tel cas, nous avons le droit et le choix – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – (i) de vous demander

une indemnité raisonnable (en tenant compte des coûts administratifs liés à la fourniture des informations ou de la communication demandées et des coûts liés à la prise des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

**Dans quel format vais-je recevoir une réponse ?** Si vous soumettez votre demande par la voie électronique, les informations seront fournies par la voie électronique dans la mesure du possible, sauf demande contraire de votre part. Dans tous les cas, nous vous fournirons une réponse concise, claire, compréhensible et facilement accessible.

**Quand vais-je recevoir une réponse ?** Nous répondrons à votre demande dans les plus brefs délais, et en tout cas dans le mois qui suit la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et du nombre de demandes, ce délai peut être prolongé de deux mois, si nécessaire. En cas de prolongation de ce délai, nous vous en informerons dans le mois suivant la réception de la demande.

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

## 8. COMMENT PUIS-JE CONTACTER TADAAM CONCERNANT MA VIE PRIVÉE ?

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

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

En tant que client TADAAM, vous devez laisser la section « numéro de client » du formulaire vide. Veuillez également préciser dans la description de la violation de données que vous êtes client de TADAAM, afin que nous puissions traiter votre déclaration de manière appropriée.

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

Si vous avez une question sur le traitement de vos données à caractère personnel et que vous ne trouvez pas de réponse dans cette politique de protection de la vie privée, veuillez nous contacter via [ce formulaire](#).

En tant que client TADAAM, vous devez laisser la section « numéro de client » du formulaire vide. Veuillez également préciser dans votre demande que vous êtes client chez TADAAM afin que nous puissions traiter votre demande correctement.

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

Telenet BV  
Lierssesteenweg 4  
2800 Mechelen

## 9. RESTEZ INFORMÉ(E) DES CHANGEMENTS

TADAAM peut modifier cette politique de la vie privée de temps à autre, par exemple en réponse à l'évolution du marché et aux nouvelles activités de traitement. Nous vous invitons donc à toujours consulter la dernière version de cette politique sur notre site internet via [ce lien](#). Bien entendu, nous vous informerons au préalable via nos sites web ou d'autres canaux de communication actuels de tout changement important et, lorsque la loi l'exige, nous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières applicables à des produits et services spécifiques de TADAAM prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

## 10. ESCALADE AUPRES L'AUTORITÉ DE CONTROLE

L'autorité de protection des données est un organe indépendant qui veille à ce que vos données à caractère personnel soient traitées conformément à la loi. Si vous avez une plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Telenet ou si vous souhaitez engager une procédure de médiation, vous pouvez contacter l'autorité de protection des données via [ce lien](#).

Dernière modification : Août 2025