

Politique de confidentialité de BASE

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

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

Bon à savoir :

- BASE agit en tant que revendeur d'appareils tels que des combinés. Dans ce cas, le fournisseur du produit est responsable du traitement des données personnelles par l'appareil et dispose de sa propre politique de confidentialité. Cela signifie que la politique de confidentialité de BASE ne s'applique pas à ces produits.
- Pour certains services comme, par exemple, le service de réparation des appareils, BASE n'agit pas en tant que responsable du traitement des données. La réparation est enregistrée auprès du réparateur, à savoir [Dynagroup](#), qui est le responsable du traitement des données que vous lui fournissez via son site web dans le cadre de la réparation. La politique de BASE en matière de respect de la vie privée n'est donc pas d'application.
- Si vous achetez un appareil dans l'un de nos magasins et que vous contractez un crédit pour cet appareil, BASE collectera des données dans le cadre de la demande et de l'octroi du crédit pour le compte du prêteur [Cofidis](#). BASE n'agit pas en tant que responsable du traitement de ces données et la politique de protection de la vie privée de BASE n'est donc pas d'application.
- Le traitement des cookies via nos sites web se fait également toujours conformément à la présente politique de confidentialité. Pour plus d'informations concernant les cookies et la manière de gérer vos préférences en matière de cookies, veuillez-vous reporter à [la politique en matière de cookies de BASE](#).

¹ GDPR = General Data Protection Regulation

Quels sont les points abordés dans la politique de protection de la vie privée?

1. Qui sommes-nous ?
2. Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée?
3. Quelles données à caractère personnel BASE 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 ?
 - d. Tableau récapitulatif
4. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?
5. Transmettons-nous vos données à caractère personnel ? Et à qui ?
6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?
7. L'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales
 - a. Quels sont les niveaux de confidentialité ?
 - b. Comment pouvez-vous adapter votre niveau de confidentialité ?
8. 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 ?
9. Utilisation de l'intelligence artificielle générative (IA)
10. Comment puis-je contacter BASE concernant le respect de ma vie privée ?
11. Restez informé(e) des adaptations
12. Escalade auprès de l'autorité de contrôle

1. Qui sommes-nous ?

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

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

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

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

Nous pensons

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

En tant que client de BASE, il se peut que vous autorisiez des membres votre famille, des amis, visiteurs et collaborateurs à utiliser les produits et services de BASE. Un exemple consiste à donner accès à votre Wi-Fi. Il en résulte que BASE traite leurs données et qu'ils sont donc également soumis à la politique de protection de la vie privée de BASE. Cependant, BASE 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 informer à ce sujet.

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

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

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

a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

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

Données d'utilisateur <i>Il s'agit de données qui sont directement liées à votre personne, indépendamment de vos produits ou services</i>	• Données d'identification : données à caractère personnel qui nous permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services, telles que vos nom et adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, numéro de registre national, une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité, les enregistrements vidéo lorsque vous vous rendez dans une boutique ou dans nos bureaux, vos images, fichiers audio ou vidéos que vous soumettez lorsque vous participez à nos campagnes ou concours... ; • Coordonnées : données à caractère personnel qui nous permettent de vous contacter, telles que votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail... • Données contractuelles : les données à caractère personnel liées à votre contrat, telles que les produits que vous avez chez nous, votre numéro de client, les données de facturation et de paiement, la confirmation du contrat et de la commande, des données techniques telles que les données à caractère personnel liées à vos appareils comme le modèle et le numéro de votre décodeur TV, le numéro IMEI de votre téléphone... ; • Vos habitudes de vie et de consommation : données à caractère personnel qui fournissent des informations sur vos conditions de vie, par exemple si vous avez un chien, si vos enfants sont encore petits, si vous aimez voyager... ; • Données familiales : données relatives à la composition de votre ménage, telles que votre état civil, les membres de votre ménage... ; • Données financières : numéro de compte bancaire, évaluation externe de la solvabilité, des données relatives à votre situation financière, par exemple propriétaire d'un logement... ; • Données de communication : données relatives à notre communication avec vous, telles que les interactions que vous avez eues avec notre service clientèle (par courriel, téléphone, chat en direct, médias sociaux...), les enregistrements audios et transcriptions d'entretiens avec le service clientèle, ainsi que les interactions avec notre chatbot Gen AI... ; • Vos préférences : données concernant vos paramètres de confidentialité, le choix des canaux de communication par lesquels vous
---	--

	souhaitez être contacté ou non, les paramètres sur votre décodeur TV indiquant si vous souhaitez ou non recevoir des recommandations...
Données de transaction <i>Il s'agit de données qui sont liées à l'utilisation de vos services BASE et de données qui sont générées par votre consommation des services BASE.</i>	• Données techniques : l'adresse MAC de votre ordinateur portable, le modèle et le numéro de service de votre téléphone mobile ou la version logicielle que vous utilisez sur l'une de nos applications. • Données de trafic : ce sont les données dont nous avons besoin pour transmettre votre communication (pour gérer le trafic sur les réseaux de communication électronique). Les données techniques et les données de consommation peuvent également être incluses dans cette catégorie dans la mesure où elles se rapportent à votre communication ; • Données de localisation : les données à caractère personnel qui permettent de déterminer la position géographique de l'appareil, comme par exemple la localisation GPS, l'antenne ou le point wifi auquel vous êtes connecté ; • Données de consommation : données à caractère personnel que nos systèmes créent lorsque vous consommez nos produits. Par exemple : ○ En surfant : la date, l'heure, la durée et la localisation d'une connexion Internet, les URL que vous visitez, ainsi que le volume Internet consommé et le type de protocole ou de service (par exemple FTP, HTTP, streaming...) ; ○ En regardant la télévision : par décodeur TV, nous conservons des données telles que les programmes que vous regardez, les films que vous regardez et commandez depuis notre vidéothèque, ce que vous enregistrez, mettez en pause, avancez et rembobinez ou regardez en différé, quelles sont vos chaînes TV favorites ou quelles applications sur notre décodeur TV vous avez récemment utilisées (aussi bien via le câble que via nos applications TV, tant pour la télévision en direct et quasi en direct, la TV en replay que les programmes enregistrés) ; ○ Lors d'un appel téléphonique : nous traitons des données relatives aux numéros de téléphone, à la date, à l'heure, à la durée d'un appel... ; • Données relatives au contenu de votre communication : comme le message que vous envoyez dans un SMS, le contenu de l'appel téléphonique que vous passez, l'e-mail que vous envoyez ou recevez, la vidéo que vous regardez sur un site web... Nous respectons toujours les dispositions relatives au secret des télécommunications ; • Données comportementales : Par ex. des données sur la manière dont vous naviguez dans le menu de notre décodeur TV. Données relatives aux visites sur nos sites web : nous utilisons des cookies pour collecter certaines données lorsque vous visitez notre site web, comme votre adresse IP, la page que vous consultez, ce que vous mettez dans votre panier, votre préférence linguistique... Nous utilisons également des cookies lorsque vous ouvrez nos e-mails et lorsque vous utilisez nos applications (par exemple, la version du logiciel que vous utilisez, l'heure et la durée d'utilisation de l'application, votre navigation dans l'application...) Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez-vous référer à la Politique de BASE en matière de cookies.
Données dérivées : <i>il s'agit de données que nous dérivons de vos données d'utilisateur et de vos données de transaction.</i>	Profils : sur la base de vos données d'utilisateur et de transaction, nous sommes en mesure d'établir un profil vous concernant. Si, par exemple, vous consommez une très grande quantité de données mobiles, nous pouvons en déduire que vous êtes un grand utilisateur de données mobiles. Si vous aimez regarder des programmes sportifs, nous pouvons en déduire que vous êtes passionné de sport. Nous attribuons également un score à votre réseau wifi ou mobile en fonction de son bon ou mauvais fonctionnement. Avez-vous des enfants ? Dans ce cas, nous pouvons en déduire que vous formez une famille. Nous gardons également trace de la façon dont vous préférez entrer en contact avec BASE (application MyBASE, e-mail, téléphone...), afin que nous puissions vous aider par les bons canaux. Nous appelons cette dérivation «

	grand utilisateur », « passionné de sport », « utilisateur actif de MyBASE », « famille » ou « score de réseau / wifi » le profil. Nous distinguons deux types de profils : • Type service : ces profils ne sont utilisés que pour des raisons de service telles que des analyses concernant la gestion du réseau, la planification des travaux d'entretien, la planification du call center, l'input pour le service clientèle, dans le but de vous aider en cas de problèmes. Par exemple, lorsqu'un rendez-vous d'installation est réservé pour vous, vous recevez le profil « Rendez-vous d'installation planifié ». Ou si des mesures du réseau démontrent que votre réseau mobile ne fonctionne pas correctement, votre réseau se verra attribuer un mauvais score. • Type commercial : ces profils sont utilisés pour diffuser la publicité appropriée au public cible adéquat. Nous utilisons également ces profils dans des analyses à but commercial, par exemple pour examiner combien de clients seraient prêts à payer pour une nouvelle fonctionnalité ou pour savoir pourquoi nos clients quittent BASE. Il vous appartient de déterminer le degré de personnalisation de notre publicité et de nos analyses et les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser à cet effet. Vous pouvez gérer ce choix par le biais de vos paramètres de confidentialité. Pour plus d'informations, voir le chapitre 7.
Données sensibles <i>Certaines données à caractère personnel sont de nature plus sensible et bénéficient d'une protection supplémentaire en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée.</i>	La législation relative à la protection de la vie privée place les données sensibles dans une catégorie distincte. Il s'agit de données à caractère personnel liées à votre santé, à vos préférences sexuelles, à vos opinions politiques, à vos origines ethniques, à votre religion, à vos données biométriques, à votre casier judiciaire... En ce qui concerne les données biométriques (les données à caractère personnel résultant d'un traitement technique spécifique, relatives aux caractéristiques physiques, physiologiques ou comportementales d'une personne physique, qui permettent ou confirment son identification unique, telles que des images faciales ou des données dactyloscopiques): Dans le contexte de l'identification de nouveaux clients dans la shop en ligne de BASE, nous pouvons l'utiliser en comparant les images faciales (selfies) avec la photo figurant sur un document d'identité à l'aide d'un software de reconnaissance d'images. Ce traitement n'est possible qu'avec votre consentement explicite. Les données biométriques ne seront en aucun cas stockées dans nos systèmes. En outre, nous proposons des processus d'identification alternatifs si vous ne souhaitez pas donner votre consentement au traitement des données biométriques. En ce qui concerne les autres types de données sensibles, BASE ne collecte et n'utilise pas, en règle générale, de telles données... Toutefois, si vous demandez le tarif social pour des raisons de santé, nous sommes obligés de vous demander un certificat concernant votre état de santé afin de pouvoir valider votre droit au tarif social. Il se peut également que vous soyez sous tutelle. BASE en est informée afin que nous puissions gérer votre contrat avec le tuteur désigné.

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

Cela peut se faire de différentes manières :

- Nous recevons les données directement de votre part, par exemple lorsque vous concluez un contrat, lorsque vous contactez notre service clientèle, en discutant avec notre chatbot,

participez à un concours, complétez une enquête ou un formulaire de contact, téléchargez l'application BASE.

- Nous vous attribuons des données à caractère personnel pour l'utilisation de nos services, comme par exemple un numéro de décodeur TV, une adresse IP, un numéro de téléphone, un numéro de carte SIM, un numéro de client, un ou plusieurs codes de connexion et un ou plusieurs mots de passe.
- En outre, nos systèmes enregistrent les données à caractère personnel générées lors de votre utilisation de nos produits et services comme, par exemple, les programmes de télévision que vous avez regardés ou les numéros d'identification des appareils liés à notre réseau mobile ou à la connexion internet, les données relatives aux appels, les numéros d'appel et les volumes de transit, la localisation et l'heure des appels ou des pages web visitées lors de la visite de nos sites web.
- Enfin, nous obtenons également des données à caractère personnel par le biais de tiers. Quelques exemples :
 - *Nous achetons des données auprès des sociétés spécialisées pour les comparer à nos propres données (valider, compléter, corriger...) afin d'améliorer la qualité des données dans nos systèmes.*
 - *Nous achetons des données telles que la composition de votre ménage et des informations concernant le logement (nous appelons cela des données sociodémographiques et des informations sur les consommateurs) auprès de sociétés de données spécialisées;*
 - *Nous obtenons des données de partenaires (par exemple, si vous avez donné votre consentement, votre entrepreneur en bâtiment peut nous fournir vos données);*
 - *Nous obtenons des données relatives à votre consommation mobile à l'étranger via d'autres opérateurs de télécommunications.*
 - *Nous recevons vos données si vous y consentez lors de l'utilisation de l'application ITSME ;*
 - *Nous obtenons des données via des sociétés liées au sein du groupe Telenet, par exemple dans le cadre d'une acquisition.*
 - *Nous sommes informés de vos intérêts par l'intermédiaire de bureaux d'études de marché (par exemple, le fait que vous aimiez aller au cinéma...).*
 - *Nous obtenons des données à partir de canaux de médias sociaux tels que Meta, Google, LinkedIn... (par exemple, lorsque vous utilisez votre profil de médias sociaux pour vous connecter ou lorsque vous nous contactez via ce canal).*

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

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

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

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

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

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

Finalités	Description	Fondement juridique
Vente Service après-vente Assistance à la clientèle	Lorsque vous décidez de devenir client de BASE, pour la gestion de notre relation contractuelle, nous vous demanderons certaines données à caractère personnel telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail. Nous lisons également votre carte d'identité, nous faisons une photocopie de votre passeport étranger si vous ne possédez pas de carte d'identité belge ou de votre carte d'identité au cas où vous concluriez un contrat de crédit. Nous vous attribuons également des données telles qu'un numéro de client et des données de connexion. Ces données sont également utilisées pour l'administration et le soutien de nos clients (par exemple, la gestion des plaintes).	Exécution du contrat
	Les données à caractère personnel que nous collectons lors de la conclusion d'un contrat avec nous sont également utilisées à des fins de prévention et de lutte contre la fraude. Nous utilisons aussi ces données pour identifier correctement les clients existants lorsqu'ils nous contactent, car nous devons être sûrs d'être en contact avec la bonne personne (par exemple, pour modifier un abonnement).	Intérêt légitime
	Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, nous sommes obligés légalement de procéder à des contrôles d'identité et de conserver certains dossiers d'identité.	Obligation légale
Facturation de produit et services Gestion des litiges	Nous utilisons vos données pour mettre en place, entretenir et soutenir vos produits et services, par exemple pour établir votre raccordement et transférer vos communications via notre réseau et celui d'autres opérateurs, calculer votre consommation pour la facturation et traiter les notifications de panne ou les réclamations.	Exécution du contrat
	Nous pouvons vous envoyer des communications pour des raisons de service, par exemple pour vous informer que votre limite de données a été atteinte, pour vous demander de réinitialiser votre mot de passe ou pour vous envoyer des documents concernant votre facturation. Si vous utilisez des services de tiers et choisissez de payer via votre facture BASE (" Direct Carrier Billing "), nous traiterons certaines données et les transmettrons aux tiers afin de permettre la facturation et le paiement de ces montants aux tiers. Par exemple : SMS parking, achat de ticket chez De Lijn, participation à un vote par SMS ou à un jeu d'appel, paiement d'abonnement de services de streaming (Netflix, Disney+, Amazon Prime...), achat de services digitaux via Google (Play store), Apple (App store), Sony (PlayStation store)...	
	Pour établir une connexion wifi optimale et pour pouvoir fournir une assistance en cas de problèmes avec votre réseau wifi, nous	Intérêt légitime

	collectons via votre modem des informations sur les appareils qui se connectent à votre réseau wifi, sur toutes les connexions à votre réseau wifi et aux réseaux wifi voisins susceptibles de provoquer des interférences. Dans le cadre de la cession de créances (factoring), nous transmettons vos données à l'institution ou aux institutions financières avec lesquelles nous avons conclu un contrat à cet effet. Nous pouvons également faire appel à des tiers pour recouvrer des factures impayées (par exemple, des sociétés de recouvrement).	
Gestion du réseau	L'analyse de l'utilisation du réseau nous apporte des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Cela nous permet d'assurer une bonne gestion du réseau (routage du trafic, résolution de pannes, contrôle des crêtes de charge et des surcharges...) et d'améliorer nos réseaux si nécessaire.	Exécution du contrat
Amélioration de la qualité	Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer et améliorer nos produits et services. Par exemple, nous pouvons vérifier quel type d'appareil vous possédez afin d'optimiser l'utilisation de nos applications ou de contrôler la qualité de votre connexion Internet. Nous essayons également d'améliorer nos produits et services sur la base des commentaires de clients concernant nos services (par exemple, par le biais d'études de marché) et des données que nous obtenons lors de notre entretien avec ou de notre intervention auprès de clients. Certains entretiens téléphoniques avec notre service clientèle sont enregistrés (ce qui est signalé au début de l'appel) pour l'amélioration de la qualité et pour soutenir des objectifs de formation. En cas de litige, l'enregistrement peut être écouté et servir de preuve. Dans nos boutiques, nous pouvons installer des capteurs de comptage qui comptent le nombre de visiteurs de nos boutiques.	Intérêt légitime
	Si nous ne pouvons pas détecter la cause d'une perturbation persistante sur une ligne, nous pouvons – après avoir obtenu votre consentement – enregistrer temporairement les entretiens pour analyse.	Consentement
Utilisation commerciale (marketing et marketing direct) de produits de BASE et d'entreprises liées	Le marketing direct consiste en l'envoi de publicités et l'exécution d'analyses dans un but commercial. Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer de nouveaux produits ou services ou des actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Par exemple, vous pouvez recevoir un e-mail avec une promotion pour un produit BASE dont vous ne disposez pas encore. Nous pouvons envoyer ces publicités par différents canaux (par exemple par courrier, par e-mail, par SMS ou par téléphone). Nous pouvons également vous envoyer des bulletins d'information et des invitations à des événements ou des concours... Il est également possible que nous vous contactions lorsque vous n'êtes plus client chez BASE.	Intérêt légitime

	Si le paramètre de confidentialité « Communication sur mesure concernant notre offre » est activé chez vous, ainsi que le canal de communication « médias numériques », il est possible que nous indiquions à des plateformes en ligne telles que Meta, Google (YouTube) et Ads&Data à qui nous souhaitons ou non montrer notre publicité. Afin qu'elles puissent ou non vous montrer notre publicité sur leurs plateformes, nous partageons avec elles votre nom, votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone. Les e-mails de BASE peuvent contenir une petite image invisible d'un pixel, qui peut être utilisée pour nous informer que l'e-mail a été ouvert. Si le destinataire de l'e-mail charge les images, un message (une requête automatique) est envoyé au serveur lors de l'ouverture de l'e-mail, demandant l'image. Cette requête est enregistrée par BASE et indique que l'e-mail a été ouvert. Un processus similaire peut être utilisé pour les liens ou les pièces jointes de l'e-mail.	
	Nous pouvons vous proposer une offre en tant que futur client de BASE, par exemple si vous y avez consenti en vous inscrivant à un concours.	Consentement
Gestion des fraudes	Lorsque vous devenez client chez BASE, nous vous demandons pour lire votre carte d'identité afin que nous puissions établir votre identité et éviter tout vol d'identité. Si vous devenez client en ligne, nous vous demanderons votre numéro de carte d'identité pour la même raison. Il peut également arriver que nous demandions une preuve de la composition du ménage afin d'éviter tout abus. Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des produits et/ou services BASE que vous choisissez.	Intérêt légitime
	Pour protéger nos clients contre la fraude (par exemple, par le biais du smishing), le trafic sur notre réseau est automatiquement contrôlé afin d'identifier et d'arrêter les messages frauduleux le cas échéant. Cela signifie que vous pouvez ne pas recevoir certains messages qui vous sont destinés parce qu'ils ont été identifiés par nos algorithmes comme des attaques de smishing. Cette surveillance peut inclure un filtrage automatique du contenu des messages. Ce filtrage du contenu est strictement limité à ce qui est absolument nécessaire pour lutter efficacement contre les activités frauduleuses.	Intérêt légitime
Sécurité	Dans et autour de nos boutiques, bureaux et bâtiments, vous serez également filmé(e) par nos caméras de surveillance. Ces images ne sont stockées que pour assurer la sécurité des biens et des personnes, et pour prévenir les abus, les fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes.	Intérêt légitime
	Dans le cadre de la sécurité du réseau et de l'information, vos données personnelles peuvent être traitées. La fourniture d'un réseau et d'un service de communication sécurisés est un élément essentiel de notre service.	Exécution du contrat
Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales	Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel et/ou de les communiquer à des autorités publiques. Nous devons, par exemple, transmettre vos données de localisation aux services d'urgence lorsque vous appelez le 112. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons également être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités compétentes. Nous collaborons également à la lutte contre les appels	Obligation légale

	malveillants à la demande du Service de médiation pour les télécommunications.	
Rapports anonymes	Nous utilisons vos données pour établir des rapports internes et externes, par exemple sur l'utilisation de nos services. Ces rapports sont anonymisés et ne peuvent donc pas être rattachés à une personne déterminée. À des fins de rapport interne, nous générons des rapports anonymes afin d'analyser et d'en tirer des enseignements statistiques. Ainsi, des rapports sont par exemple générés sur l'utilisation de nos services, sur le comportement télévisuel de nos clients, sur le trafic sur notre réseau dans le cadre de la gestion du réseau, sur l'utilisation de nos applications, sur la charge de notre service clientèle... Des statistiques d'audience sont établies sur la base de votre comportement de visionnage. Ces rapports contiennent des chiffres anonymes concernant le nombre de téléspectateurs par émission et sont partagés avec les chaînes de télévision, qui utilisent ces informations pour évaluer les programmes diffusés. Outre les statistiques, nous transmettons également des données de visionnage pseudonymisées aux chaînes de télévision (uniquement pour leurs propres chaînes TV). Les chaînes de télévision analysent ces informations pour comprendre comment les téléspectateurs regardent leurs programmes (par exemple, en direct, en enregistrant et en regardant plus tard, en différé, en replay...) et peuvent, sur cette base, optimiser leur programmation. Les données à caractère personnel que nous transmettons sont pseudonymisées en supprimant les données susceptibles d'identifier une personne, à l'exception du numéro de client qui est brouillé (par tokenisation). Vous ne pouvez pas être identifié sur la base des données transmises. Pour les chaînes de télévision destinataires, ces données sont anonymes.	Intérêt légitime
Publication dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignement	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 de données centrale des numéros en Belgique, qui les met ensuite à la disposition des fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements. Pour en savoir plus sur cette publication, cliquez sur ce lien.	Consentement
Participation à des campagnes, concours, etc.	Nous pouvons collecter vos données lorsque vous participez à des concours, campagnes ou autres projets organisés (en tout ou en partie) par BASE, telles que vos coordonnées pour gérer votre participation et vous tenir informé(e) du résultat des concours, mais aussi vos images, matériel audio et vidéo ou autre matériel que vous soumettez ou mettez à notre disposition dans le cadre de ces campagnes, etc., que nous pouvons utiliser pour sélectionner les gagnants, produire et promouvoir du contenu lié à la campagne, conformément aux conditions de la campagne, et pour respecter nos obligations légales et administratives.	Consentement Exécution du contrat

Autres précisions :

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

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** : BASE ne prend pas de décisions automatiques – sur la base du profil ou autrement – dès lors qu'il en résulte pour vous des conséquences juridiques ou qu'une telle décision vous affecte de manière significative, sauf :
 - si c'est indispensable pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, le contrôle de la solvabilité ou la clôture de vos produits et services BASE en cas de défaut de paiement) ;
 - si c'est autorisé par la législation (par exemple pour la détection de la fraude fiscale) ; ou
 - si nous avons reçu votre consentement explicite à cet effet. Dans de telles situations, vous serez informé(e) au préalable de la prise de décision automatisée, de votre droit d'exiger une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision. C'est le cas, par exemple, si vous souhaitez devenir client via la shop en ligne de BASE et utiliser la procédure d'identification proposée qui utilise un software de reconnaissance d'image.

BASE utilise la prise de décision automatisée pour identifier les nouveaux clients dans les magasins afin de prévenir la fraude d'identité. Le document d'identité est lu ou le numéro du document d'identité est introduit, après quoi une vérification automatique est effectuée dans l'application CheckDoc du SPF Affaires intérieures. Si cette vérification révèle que le document d'identité est périmé, volé, falsifié ou invalide pour toute autre raison, nous ne pouvons pas accepter le document et le service demandé sera refusé. Vous pouvez faire opposition auprès du SPF Affaires intérieures en cliquant sur [le lien suivant](#).

d. Tableau récapitulatif

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

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

De qui ?	Type de données ?	Catégorie de données ?	Quelles données à caractère personnel ?	Comment ont-elles été obtenues ?	Finalités ?	Fondement juridique ?	Durée de conservation ?	Avec qui les partageons-nous ?
Clients, anciens clients	Données d'utilisateur	Identification et coordonnées	Par exemple : nom, adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, copie de la carte d'identité, nationalité, sexe, numéro de registre national, lieu de naissance, numéro de téléphone, adresse e-mail	Lors de la création en tant que client dans la boutique, via la plateforme de commande en ligne, via le service clientèle (call center), en cas de demande du tarif social, lors de la conclusion d'un contrat de crédit ou en saisissant les données dans l'espace client de BASE	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 3 ans après que vous n'êtes plus client	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur), la Base de données centrale des numéros... Des plateformes de réseaux sociaux (seulement si le canal de communication médias numériques est activé dans les paramètres de confidentialité) celles-ci ne peuvent pas utiliser ces données pour leurs propres finalités) Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
		Données sensibles : Données biométriques	Image faciale (selfie) et photo du document d'identité pour permettre la reconnaissance d'image	Téléchargement de la photo et scan de la pièce d'identité dans la Shop en ligne de BASE	- L'identification de nouveaux clients	Consentement explicite	Pas de stockage	Ces données sont partagées en temps réel avec un fournisseur spécialisé dans les logiciels de reconnaissance d'images (comme Onfido) et sont ensuite immédiatement effacées.
		Données contractuelles	Par exemple, produits, numéro de client, nom d'utilisateur, facture, confirmation de commande, contrat, modèle/numéro de décodeur TV	Lors de la création et de la gestion en tant que client, par attribution	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 10 ans après que vous n'êtes plus client pour certaines données telles que le contrat	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur)

			- Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes			Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Habitudes de vie et de consommation	Par exemple, les activités de loisirs, les habitudes de voyage	Achat auprès de tiers	- Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers	Intérêt légitime Consentement	13 mois pour les clients existants et les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires (voir chapitre 5)
Données familiales	Par exemple : état civil, membres du ménage	Achat auprès de tiers	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires (voir chapitre 5)
Données financières	Par exemple, les données de paiement (numéro de compte bancaire), les habitudes de paiement	Lors de la création et de la gestion en tant que client	- Produit et services, facturation - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur) Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet.

			- Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales			Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Données de communication	Par exemple : contacts créés, réponses à des enquêtes, vos préférences telles que vos paramètres de confidentialité, conversations enregistrées avec le service clientèle, commande de la télécommande.	Appel au service clientèle, visite d'une boutique, contact via le formulaire de contact, enquêtes complétées, utilisation de la commande vocale	- Produit et services, facturation - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Enregistrement de conversations avec le service clientèle : 30 jours. Commande vocale : 0 (pas de conservation). Autres données : client existant tant que vous êtes client (paramètre de confidentialité) ou jusqu'à 24 mois (réponses à des enquêtes), ancien client : 36 ou 24 mois selon les données	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Données de transaction	Données techniques	Par ex. : l'adresse MAC, le SSID, l'IMSI, l'adresse IP, le modèle et le numéro de service de votre téléphone mobile ou la version logicielle que vous utilisez sur l'une de nos applications	Par attribution, lors de l'utilisation de services BASE	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	13 mois pour les données de trafic, 36 mois pour les données de consommation TV Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur) Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
	Données de localisation	Par exemple : connexion à l'antenne, coordonnées GPS, connexion wifi	En cas d'utilisation de services BASE	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat	13 mois Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...

			- Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales	Consentement		Les autorités (police, médiateur) Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Données de consommation	Par exemple, le moment de l'appel, la durée de l'appel, les URL, programmes TV regardés (comportement de visionnage)	En cas d'utilisation de services BASE	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	13 mois pour les données de trafic, 36 mois pour les données de consommation TV	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur) Les entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Contenu de la communication	Par ex. : e-mails, SMS/MMS, conversations téléphoniques, enregistrements de messages vocaux	En cas d'utilisation de services BASE	- Sécurité - Gestion des fraudes - Amélioration de la qualité	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Pas de stockage à l'exception de l'enregistrement de l'appel téléphonique pour des raisons de qualité (selon le cas)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données...
Données comportementales	Par exemple, la façon dont vous naviguez dans le menu du décodeur TV ou sur nos sites web (données obtenues via les cookies)	Lors de l'utilisation des services BASE, lors de la visite de nos sites web et applications	- Produit et services, facturation - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	36 mois pour les clients existants, 3 mois pour les ex-clients. La durée de conservation des données obtenues à partir des cookies dépend du type de cookies (voir la politique en matière de cookies de BASE)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)

	Données dérivées	Profil	Par ex. : Grand utilisateur, Score de réseau, Utilisateur de l'application MyBase	Déduction à partir des données relatives aux utilisateurs et aux transactions	- Produit et services, facturation - Gestion du réseau - Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	120 mois pour les clients existants, 24 mois pour les anciens clients	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
	Données sensibles	Données médicales	Par exemple : attestation de tarif social, tutelle	Lors de la création et de la gestion client	- Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes	Intérêt légitime Exécution du contrat	Pas d'attestation de stockage. Les données relatives à une tutelle suivent la durée de conservation des données d'identification	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet
Prospects	Données d'utilisateur	Données d'identification et coordonnées	Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, données de contrôle d'identité (telles que le numéro de carte d'identité) dans le processus de création client (par exemple, commande en ligne interrompue)	Achat auprès de tiers, inscription à des événements, concours, tentative de création client	- Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Rapports anonymes	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement (avec rafraîchissement continu)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet
		Données de communication	Paramètre « opt-out », enregistrement de la conversation avec le service clientèle	Conversation avec le service clientèle, visite d'une boutique, contact via le formulaire de contact	- Vente, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement 1 mois pour les enregistrements du service clientèle	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)

Visiteurs	Données d'utilisateur	Données d'identification	Nom, prénom, nom de la société représentée, carte d'identité, plaque d'immatriculation, images vidéo	Visite bureaux de BASE, points de vente de BASE	- Sécurité	Intérêt légitime	13 mois	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, les entreprises IT qui fournissent un support IT, les sociétés d'analyse de données... Les autorités (police, médiateur)
	Données de transaction	Données comportementales	Données obtenues via des cookies	Visite des sites web et applications de BASE	- Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes	Intérêt légitime Consentement	La durée de conservation des données obtenues à partir des cookies dépend du type de cookies (voir la politique en matière de cookies de BASE)	Fournisseurs spécialisés tels que nos call centers, entreprises IT qui fournissent un support IT, sociétés d'analyse de données... Entreprises au sein du groupe Liberty Global et Telenet. Uniquement avec votre consentement : partenaires spécifiques (voir chapitre 5)
Participants à des concours, campagnes, enquêtes, webinaires, etc.	Données d'utilisateur	Données d'identification	Coordonnées, images, enregistrements vidéo ou audio	Reques du participant	- Organisation de campagnes, gestion des participants, communication avec les participants	Consentement Exécution du contrat	Durée de conservation dépendant de la durée de la campagne et des éventuels accords complémentaires avec les participants	Fournisseurs spécialisés, tels que nos partenaires pour les campagnes marketing ou l'activation de marque, et les sociétés de production Nos partenaires qui participent à l'organisation des campagnes
		Données de contenu	Matériel soumis par les participants dans le cadre de campagnes ou de concours, tels que des extraits sonores, des enregistrements vidéo ou d'autres matériels	Reques du participant	- Organisation de campagnes, gestion des participants, communication avec les participants	Exécution du contrat	Durée de conservation dépendant de la durée de la campagne et des éventuels accords complémentaires avec les participants	Fournisseurs spécialisés, tels que nos partenaires pour les campagnes marketing ou l'activation de marque, et les sociétés de production Nos partenaires qui participent à l'organisation des campagnes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- centrales d'urgence ;
- autorités judiciaires ;
- services de renseignements belges ;
- autorités fiscales ;
- Base de données centrale des numéros en Belgique ;
- Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ;
- Service de médiation pour les télécommunications ;
- SPF Économie pour le tarif social.

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

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

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

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

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

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

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

Le consentement est donné par le biais des choix que vous avez faits dans vos paramètres de confidentialité ou spécifiquement pour le traitement de données envisagé après que nous vous en avons eu informé. Le consentement peut être retiré à tout moment.

Quelques exemples de transfert de données 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.
- Nous offrons à nos clients la possibilité de payer des services de tiers via leur facture BASE ("Direct Carrier Billing"). Si vous souhaitez en faire usage, nous recevrons et transmettrons certaines données à ces tiers afin de permettre la facturation et le paiement de ces montants aux tiers. Voici quelques exemples de ces services :
 - *SMS parking ;*
 - *Achat d'un billet auprès d'une société de transport (De Lijn) ;*
 - *Participation à un jeu de vote ou d'appel par SMS ;*
 - *Achat de services digitaux via Google (Play store), Apple (App store), Sony (PlayStation store)...*
- Si vous souhaitez participer à des campagnes ou concours créatifs organisés conjointement par BASE et nos partenaires, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec nos partenaires pour la sélection des gagnants et le traitement ultérieur, conformément au règlement du concours concerné. Par exemple :
 - Si vous participez à la campagne Generation You Got This! feat. Camille Yembe, les profils que vous créez sur des plateformes de tiers et/ou les autres informations que vous fournissez sont partagés avec Camille et son label, qui agissent en tant que responsables conjoints du traitement, pour la sélection des gagnants. Lorsque vous êtes enregistré sur de telles plateformes de tiers, ou lorsque vous concluez des accords complémentaires avec Camille et son label pour un traitement ultérieur, tel que la production d'artwork, ils sont seuls responsables du traitement de vos données à caractère personnel.

Un exemple de **transfert dans le cadre de l'intérêt légitime** :

- Dans le cadre de la cession de créances (factoring), nous transmettons vos données à l'institution ou aux institutions financières avec lesquelles nous avons conclu un contrat à cet effet.

❖ **Transferts internationaux de données**

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

Quelques exemples :

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

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

Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Nous avons défini une période de conservation pour toutes les données à caractère personnel que nous traitons pour chaque finalité. La période de conservation peut donc varier en fonction de la finalité. Quelques exemples : Nous vous renvoyons volontiers au tableau sous le titre 3.d. pour un aperçu des délais de conservation. Ce tableau indique toujours la période de conservation maximale.

- les données de trafic concernant les communications et les connexions ne sont jamais conservées plus de 13 mois ;
- Le comportement de visionnage TV est conservé pendant 36 mois maximum ;
- les conversations enregistrées avec le service clientèle de BASE sont conservées pendant 30 jours maximum ;
- les données de facturation sont conservées pendant 7 ans maximum ;
- votre contrat et vos confirmations de commandes sont conservées pendant 10 ans maximum après que vous avez quitté BASE en tant que client ;

- Lorsque vous participez à un concours, une action ou une campagne organisé(e) (en tout ou en partie) par BASE, vos données à caractère personnel sont conservées pour la durée de la campagne et le suivi qui s'ensuit.

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

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

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

En outre, nous utilisons également vos données à des fins commerciales et d'analyse. En tant que client, vous décidez vous-même à quelles fins BASE peut utiliser vos données. À cet effet, nous avons élaboré un système de paramètres de confidentialité permettant différents degrés d'utilisation des données. Bien entendu, vous conservez également le droit de vous opposer à toute utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales (ce qu'on appelle l'« opt-out »). Vous pouvez gérer vos choix via vos paramètres de confidentialité dans My BASE. Vous trouverez plus d'informations sur son fonctionnement dans la section b de ce chapitre.

Important à savoir :

- Par client, nous entendons la personne qui a signé le contrat. Ceci est toutefois limité aux clients privés, aux indépendants et aux petites entreprises (telles que les entreprises individuelles).
- Les paramètres de confidentialité sont enregistrés au niveau du contrat. Cela signifie que toute personne qui utilise ce produit (par ex. les produits TV) au sein d'un même contrat est soumise aux mêmes choix. Pour modifier les paramètres de confidentialité, vous devez être le titulaire du contrat ou le gestionnaire.
- Si vous êtes un ancien client, vos paramètres de confidentialité restent d'application. Vous pouvez bien entendu toujours les faire modifier comme prévu pour les clients actifs.

a. Quels sont les paramètres de confidentialité ?

Comme expliqué précédemment, vous pouvez décider vous-même quelles données nous pouvons utiliser à des fins commerciales à l'aide de vos paramètres de confidentialité. Vous pouvez choisir entre différents degrés, allant d'aucune utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales à une expérience entièrement personnalisée. Nous avons réparti les choix en différentes catégories, selon l'objectif :

- Marketing pour les produits et services BASE
- Données de visionnage pour de meilleurs programmes

En outre, vous disposez également de différentes préférences de communication, par média :

- E-mail
- SMS
- Médias numériques

Si l'option « Médias numériques » est activée, nous pouvons vous montrer des publicités pour nos produits sur les canaux des plateformes de médias sociaux (Facebook, Google (par ex. YouTube), ...) si vous y avez un compte. Nous partageons votre nom, votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone. Ainsi, elles savent si vous avez un compte. Elles ne peuvent pas lire vos données. Celles-ci sont en effet d'abord converties en chiffres et en lettres (hachage) selon une clé. Facebook, Google, ... possèdent eux aussi votre nom et votre adresse e-mail et les ont également convertis dans les mêmes chiffres et lettres. Ils peuvent ainsi faire correspondre (comparer) votre nom et votre adresse e-mail avec les données dont ils disposent et savoir à qui ils peuvent montrer la vidéo publicitaire. Après la mise en correspondance, ils suppriment les données téléchargées. Ils ne peuvent pas les utiliser à d'autres fins (par ex. pour enrichir leurs propres fichiers), ce qui ne serait d'ailleurs pas possible puisqu'elles ne sont pas lisibles pour eux. Après la mise en correspondance, ils savent qui entre en ligne de compte pour la vidéo publicitaire. Les plateformes peuvent utiliser l'information relative à qui a reçu quelles vidéos publicitaires pour l'entraînement de l'IA. À ce sujet, nous vous renvoyons à la politique de confidentialité de ces plateformes. Il est possible de désactiver l'utilisation de vos données pour l'entraînement de l'IA sur ces plateformes.

Pour les communications par téléphone et par courrier, vous disposez toujours des options de désabonnement suivantes :

- si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux, vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » via leur site web (www.dncm.be) ou par téléphone au numéro 02/882.19.75 ;
- si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier commercial, vous pouvez vous inscrire sur la liste Robinson (www.robinsonlist.be).

❖ Marketing

Nous souhaitons vous informer de nos offres et de nos produits. Bien entendu, nous voulons toujours le faire d'une manière qui soit pertinente pour vous, et non gênante. Nous vous proposons les paramètres de confidentialité suivants :

- **Communication générale concernant notre offre**

Vous ne recevez de notre part que des offres et des informations générales, non personnalisées. Nous utilisons uniquement votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail et les produits que vous avez chez BASE, sans créer de profil de données.

Vous pouvez recevoir ces offres par e-mail, SMS, courrier postal, l'application BASE, les sites web ou d'autres canaux pour lesquels vous avez donné votre accord.

- **Communication sur mesure concernant notre offre**

Vous recevez de notre part des offres et des informations personnalisées. Pour rendre cela aussi intéressant que possible pour vous, nous créons un profil de données.

Celui-ci contient des données telles que votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, vos produits, votre situation familiale, votre âge, vos contacts avec le service clientèle, vos visites sur nos sites web ou applications, les programmes que vous avez regardés et vos données de facturation générales telles que votre consommation globale d'internet et de téléphone.

Pour les nouveaux clients, ce paramètre ainsi que le précédent seront activés par défaut, mais cela peut être modifié à tout moment.

- **Communication sur mesure concernant notre offre, avec utilisation des données de trafic**

Vous recevez de notre part des offres et des informations personnalisées. Pour rendre cela aussi intéressant que possible pour vous, nous créons un profil de données.

Celui-ci contient des données concernant votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, vos produits, votre situation familiale, votre âge, vos contacts avec le service clientèle, vos visites sur nos sites web ou applications, les programmes que vous avez regardés, des données de facturation détaillées, et des données détaillées de votre trafic internet et téléphonique (ce que nous appelons les données de trafic, telles que les moments auxquels vous consommez, les appareils que vous utilisez, la connexion aux antennes mobiles, etc.). Nous trouvons important de mentionner que le contenu de vos communications n'est pas traité.

❖ **Données de visionnage pour de meilleurs programmes**

Dans vos données de visionnage, nous voyons combien de temps et quand vous regardez des programmes. Nous partageons ces informations, des données de segment ainsi que le numéro crypté de votre décodeur et votre numéro de client avec des chaînes de télévision, telles que Play Media, VRT et DPG Media. Ainsi, elles savent quels programmes sont populaires. Nous ne partageons jamais votre nom.

❖ **Opt-out**

Vous souhaitez qu'aucune utilisation ne soit faite de vos données à des fins commerciales ? Nous le comprenons ! Cela est facile à réaliser en désactivant les paramètres de marketing et en désactivant tous les canaux de communication. De cette manière, vous ne recevrez d'aucune façon de la publicité de BASE. Aucun profil commercial ne sera créé à votre sujet et vos données ne seront pas prises en compte dans les analyses commerciales.

Attention, vous continuerez toujours à recevoir des communications pour des raisons de service telles que, par ex., une annonce de travaux, une modification des paramètres de sécurité, un avertissement que vous dépassez votre limite de données ou votre facture. Vous ne pouvez pas y mettre fin tant que vous êtes client.

Tableau récapitulatif

Configuration	Publicité ?	Sur la base de quelles données ?	Toujours une communication pour le service ?
Opt out (pas de marketing + tous les canaux de communication désactivés)	Oui	Aucun	Oui
Marketing			
Communication générale concernant notre offre	Oui, mais pas personnalisé Non, si vous coupez tous vos canaux de communication.	Nom, adresse, adresse e-mail et portefeuille de produits	Oui
Communication sur mesure concernant notre offre	Oui, personnalisé Non, si vous coupez tous vos canaux de communication.	Nom, adresse, adresse e-mail, produits, situation familiale, âge, contact du service client, visite de nos sites web ou applications, programmes que vous avez visionnés et vos informations générales de facturation telles que l'utilisation mondiale d'Internet et de téléphone.	Oui
Communication personnalisée concernant notre offre, basée sur les habitudes de visionnage et les données de trafic	Oui, personnalisé Non, si vous coupez tous vos canaux de communication.	Nom, adresse, adresse e-mail, produits, situation familiale, âge, contact du service client, visites de nos sites web ou applications, programmes que vous avez regardés, informations détaillées sur la facturation et données détaillées de votre trafic internet et téléphonique.	Oui
Données de visionnage pour de meilleurs programmes	Oui	Combien de temps et quand vous regardez les programmes. Nous partageons ces informations, segmentons les données, ainsi que le numéro chiffré de votre décodeur ainsi que de votre numéro client	Oui

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

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

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

- l'[espace client BASE](#) (uniquement pour les clients ayant un profil actif dans l'espace client BASE et les ex-clients dont le profil reste actif pendant un certain temps) ;
- Via notre service clientèle (après vérification d'identité)
- l'[application My BASE](#)

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

Vous avez toujours le choix d'activer ou de désactiver vos canaux de communication. Une modification des paramètres de confidentialité n'a aucun impact sur le choix des canaux de communication, et vice versa.

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

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

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

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

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

❖ Votre droit d'accès

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

❖ **Votre droit de rectification**

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

❖ **Votre droit de suppression**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- si vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux, vous pouvez vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » via leur site web (www.dncm.be) ou par téléphone au numéro 02/882.19.75 ;
- si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier commercial, vous pouvez vous inscrire sur la liste Robinson (www.robinsonlist.be) ;
- si vous ne voulez plus recevoir de SMS commerciaux, vous pouvez réagir en envoyant « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS ;
- si vous ne voulez plus recevoir d'e-mails commerciaux, vous pouvez utiliser la possibilité de désinscription dans l'e-mail en question.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sous quelle forme vais-je recevoir une réponse ? Si vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations sont si possible transmises par voie électronique, sauf si votre demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

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

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

9. Utilisation de l'intelligence artificielle générative (IA)

Comment BASE utilise l'IA

BASE utilise, comme beaucoup d'autres entreprises technologiques, l'intelligence artificielle (IA), y compris l'IA générative (« Gen AI »), pour améliorer et rendre ses services plus efficaces. Il s'agit par exemple de répondre aux questions via notre chatbot Gen AI, d'optimiser notre réseau, de détecter les fraudes ou les pannes, et de soutenir notre service clientèle. L'IA nous aide à vous aider plus rapidement et mieux, mais ne remplace pas le contrôle et la responsabilité finale de BASE sur ces processus.

Vos données ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles d'IA

BASE établit une distinction claire entre l'utilisation de la technologie d'IA pour vous aider, et l'entraînement de modèles d'IA avec vos données.

Vos données à caractère personnel ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles d'IA générative publics ou externes (comme par exemple les grands modèles de langage également utilisés par d'autres entreprises). Lorsque BASE utilise la technologie d'IA de partenaires externes, cela se fait dans un cadre strictement délimité et sécurisé : vos données restent la propriété de BASE, ne sont pas partagées avec des tiers pour leurs propres finalités, et ne sont pas utilisées pour améliorer ou entraîner les modèles d'IA sous-jacents de ces partenaires.

Notre chatbot GenAI

BASE propose un chatbot piloté par l'IA pour vous aider plus rapidement en cas de questions. Ce chatbot utilise la technologie d'IA générative pour comprendre votre question et formuler une réponse sur mesure sur la base de notre propre base de connaissances et des données relatives à votre compte ou à votre contrat.

Ce que cela signifie pour vous :

Vous savez toujours que vous parlez à un chatbot. BASE indique clairement quand vous communiquez avec un système automatisé et non avec un collaborateur.

Vos conversations ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles d'IA. Le contenu de vos conversations de chat est utilisé uniquement pour vous aider à ce moment-là (et, si nécessaire, lors d'un contact ultérieur), et pour suivre la qualité de nos propres services — et non pour entraîner ou améliorer des modèles d'IA sous-jacents, y compris ceux de nos partenaires technologiques.

Vous pouvez toujours être redirigé vers un collaborateur. Pour des questions plus complexes, des plaintes, ou lorsque vous le préférez, vous pouvez à tout moment passer à un collaborateur humain de notre service clientèle.

Vos données sont traitées en toute sécurité. Les données traitées via le chatbot restent soumises aux mêmes mesures de sécurité et délais de conservation que vos autres données à caractère personnel chez BASE, comme décrit ailleurs dans la présente politique de confidentialité.

Gen AI dans le call center

BASE déploie la Gen AI dans le call center ; cette technologie écoute la conversation et en établit des transcriptions. Ces transcriptions sont utilisées pour des analyses concernant le fonctionnement du call center et la qualité des appels.

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

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

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

❖ **Je souhaite adapter mon niveau de confidentialité.**

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

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

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

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

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

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

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

Telenet Group SA (BASE)
Liersesteenweg 4
2800 Malines

11. Restez informé(e) des modifications

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

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

12. Communication à l'autorité de contrôle

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

Dernière mise à jour 31/07/2026