



# Politique de protection de la vie privée

## Généralités

La protection de la vie privée revêt, selon nous, une importance cruciale. Nous souhaitons informer et respecter au maximum nos clients et les utilisateurs de nos services et sites Web, et leur permettre de contrôler ce qu'il advient de leurs données. Nous entendons gérer et utiliser vos données en toute sécurité, dans le respect et en bon père de famille, afin de vous offrir le meilleur service et expérience possible. Par ailleurs, nous partons du principe que toute personne doit pouvoir contrôler ses informations personnelles et a le droit de ne pas en partager une partie avec nous. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous le faisons, pendant combien de temps nous les conservons et comment vous pouvez les contrôler.

Nous vous invitons à prendre le temps de parcourir attentivement notre politique de protection de la vie privée, ainsi que nos conditions générales et autres conditions éventuelles qui peuvent s'appliquer à nos produits et services.

### 1) Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée ?

Cette politique de protection de la vie privée s'applique à tous nos clients, en d'autres termes à nos consommateurs et clients professionnels (personnes physiques) avec un abonnement à la téléphonie mobile, ainsi qu'aux utilisateurs finaux qui – de par leur relation avec notre client (p. ex. membres de la famille, amis, visiteurs) – utilisent les services et produits de Ello Mobile. Cette politique de protection de la vie privée est également d'application lorsque vous visitez nos bureaux ou points de vente, sites Web, en utilisant nos applis mobiles et si vous êtes un client potentiel ou ancien client de Ello Mobile.

La loi du 8 décembre 1992 (« Loi sur la protection de la vie privée ») et la loi du 13 juin 2005 (« Loi relative aux communications électroniques ») et les arrêtés d'exécution correspondants régissent la protection de vos données personnelles <https://www.privacycommission.be/fr/la-loi-vie-privee-et-ses-arretes-d-execution>. Nous nous engageons à respecter nos obligations ainsi que vos droits lorsque nous sommes amenés à devoir traiter vos données. Si vous souhaitez approfondir le sujet, nous vous recommandons de consulter le site de la Commission de la protection de la vie privée <https://www.privacycommission.be/fr>.

### 2) Que signifie « traitement de données » et qui en est responsable ?

Par « traitement de données », nous entendons toute opération sur des données à caractère personnel. La notion de « traitement » couvre entre autres tous les aspects liés à la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que l'archivage, l'effacement ou la destruction de données à caractère personnel.

Ello Mobile, ayant son siège à Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar, et enregistrée à la BCE sous le numéro 0881 511 749 (ci-après désignée « Ello Mobile ») est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Il n'empêche que vous avez certaines obligations concernant le traitement de données à caractère personnel des utilisateurs finaux que vous autorisez à utiliser vos produits et services de Ello Mobile. En cette qualité, vous devez toujours obtenir, si nécessaire, les autorisations légalement exigées des utilisateurs finaux pour le traitement de leurs données à caractère personnel par Ello Mobile, pour autant qu'elles soient nécessaires dans le cadre des produits et services de Ello Mobile que vous leur autorisez à utiliser. Nos conditions générales y répondent en détail.

### 3) Quelles données traitons-nous ?

Par « données à caractère personnel », nous entendons les données qui portent sur une personne identifiable (« l'intéressé ») et que (i) vous nous donnez (p. ex. quand vous signalez un dérangement ou quand les données de votre carte d'identité sont lues lors de la signature d'un contrat), (ii) que nous vous attribuons pour l'utilisation de nos produits et services, (iii) que nous obtenons lors de l'utilisation de nos produits et services, en ce compris l'utilisation par des utilisateurs finaux et (iv) que nous recevons de tiers. Toutes les données que nous pouvons collecter sont fusionnées pour mieux adapter nos offres et services à vos besoins personnels.

Nous distinguons différents types de données à caractère personnel. Elles nous permettent d'offrir et d'améliorer nos produits et services, dans la mesure du possible :

- **Données d'utilisateur** : ces données nous permettent de vous identifier ou de vous contacter. Exemple : votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, vos préférences linguistiques, une copie du recto de votre carte d'identité, votre sexe, votre adresse mail, votre âge, votre composition familiale et toutes autres préférences que vous publiez à travers des médias sociaux, actions, applications mobiles, concours, etc., en ce compris vos données financières et données concernant votre solvabilité ;
- **Données techniques** : ces données nous permettent de garantir le bon fonctionnement de nos produits et services. Exemple : le numéro de votre carte sim ;
- **Données de localisation** : ces données nous permettent de localiser votre carte SIM. Les données de localisation indiquent à quelle antennerelais votre appareil mobile ou tablette est connecté ;





## Politique de protection de la vie privée

• **Données relatives à votre utilisation** : les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services. Exemple : combien de temps vous téléphonez, comment vous utilisez nos lettres d'information ou sites Web. Nous utilisons notamment ces données pour établir une facturation correcte et vous offrir une expérience plus personnalisée et de meilleure qualité.

Comme la loi l'indique, nous ne traitons pas de données sensibles, à savoir celles qui concernent votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos préférences sexuelles et votre santé.

### 4) À quelles fins utilisons-nous ces données ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à diverses fins. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes par rapport à la finalité poursuivie sont traitées.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel :

- Quand nous avons reçu l'autorisation ;
- Dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de notre contrat ;
- Pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ; et
- Lorsque Ello Mobile en a un intérêt légitime, dans quel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de la vie privée de l'intéressé. Moyennant autorisation et s'il y a lieu, nous collectons les données à caractère personnel aux fins concrètes suivantes :

#### • Afin de traiter votre demande pour nos produits et services.

Si vous visitez notre site Web pour récolter des informations et/ou poser une question sur nos produits et services ou lorsque vous vous inscrivez, par exemple, à notre lettre d'information, nous avons en tout cas besoin de vos coordonnées. Les informations que nous recevons à votre sujet dans cette phase précontractuelle sont uniquement utilisées afin de vous fournir les informations demandées, de la manière dont vous le souhaitez. Même quand vous décidez de devenir client chez Ello Mobile, nous vous demanderons plusieurs données à caractère personnel, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, numéro de client, copie de votre carte d'identité et nous vous attribuerons des données comme vos données de connexion.

#### • Afin de vous offrir le meilleur service et vous informer de vos possibilités d'utilisation.

Nous utilisons vos données pour assurer l'établissement, la maintenance et le support de vos produits et services, ainsi que pour notre administration. Exemple : nous utilisons vos données pour établir votre raccordement et transférer vos communications sur notre réseau, envoyer une note et traiter les notifications de panne ou réclamations. Nous pouvons également vous informer de nouvelles fonctionnalités. L'enregistrement de certaines conversations téléphoniques avec nos call centers nous permettent de former nos collaborateurs et d'assurer une amélioration continue de nos services.

#### • Afin d'optimiser notre réseau.

Nous veillons à l'entretien, à la planification et à l'amélioration de notre réseau, notamment au routage du trafic, à la résolution de dérangements et au contrôle de crêtes de charge et de surcharges. L'analyse de l'utilisation du réseau nous offre des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Nous traitons vos données pour des analyses techniques et statistiques et en établissons des rapports anonymes chez United Telecom.

#### • Afin d'améliorer nos produits et services.

Nous pouvons traiter vos données d'utilisation pour évaluer et améliorer notre offre. Ainsi, nous pouvons mieux adapter nos produits et services à vos besoins.

#### • Afin de vous informer sur nos (nouveaux) produits et services ainsi que sur ceux d'autres entreprises au sein du groupe Artium.

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par mail) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Exemple : vous pouvez recevoir un message SMS quand votre pack est épuisé, vous proposant de passer à un nouveau plan tarifaire. Nous pouvons également vous approcher si vous n'êtes plus client chez Ello Mobile, jusqu'à maximum 2 ans à compter de la fin de notre relation. Vous pouvez vous désinscrire de ce type de messages. Découvrez comment le faire au point 8 de la présente politique de protection de la vie privée.

#### • Afin de lutter contre la fraude.

Lorsque vous devenez client chez Ello Mobile, nous vous demandons une copie du recto de votre carte d'identité afin que nous puissions déterminer votre identité et éviter tout vol d'identité. Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des produits et/ou services Ello Mobile que vous choisissez. Nous effectuons ce contrôle afin de vous éviter de contracter des obligations que vous ne pouvez financièrement





## Politique de protection de la vie privée

pas porter. Nous souhaitons également éviter que les comptes de Ello Mobile restent impayés. C'est la raison pour laquelle nous pouvons chercher ce type d'informations dans des banques de données internes et externes.

- **Afin de suivre nos performances.**

Nous pouvons utiliser vos données et profil d'utilisateur pour évaluer nos produits et services. Cela inclut notamment : les demandes de feedback sur nos services (p. ex. via des études de marché), les données que nous obtenons pendant nos maintenances ou interventions, nos réponses aux questions des clients, les détections de fraude et garantie de qualité, par exemple en enregistrant les appels de nos call centers (ceci est signalé au début de l'appel).

- **Afin de satisfaire à nos obligations légales.**

Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel vous concernant et/ou à les partager à des autorités publiques. Outre les obligations fiscales et comptables générales, nous devons par exemple transmettre vos données de localisation lorsque vous appelez le 112 (même si vous avez masqué votre numéro) et nous devons conserver vos données de téléphonie et d'internet pendant au moins 12 mois. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons être tenus de partager certaines données de manière confidentielle aux autorités concernées. Nous collaborons également à la lutte contre les appels malveillants à la demande du Service de médiation pour les télécommunications.

- **Afin de conserver des études, tests et statistiques, notamment pour l'analyse des tendances.**

Nous pouvons utiliser vos données agrégées anonymes pour, par exemple, établir des rapports internes et externes concernant l'utilisation de nos services, comme le nombre de fois où certains programmes ou chaînes sont regardés. Les données qui sont alors utilisées ne peuvent être reliées à un certain individu. Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées pour évaluer notre portefeuille de produits et services ainsi que nos processus et les modifier sur base des nouveaux développements.

Si vous ne souhaitez pas que les données relatives à votre trafic soient traitées à des fins marketing, vous pouvez cocher l'option « Général » dans la rubrique « Mes paramètres de confidentialité » de votre MonEllo ou en contactant le Service Clientèle de Ello Mobile.

### 5) Comment protégeons-nous vos données ?

Nous faisons tout pour protéger vos données à caractère personnel et votre confidentialité, tant dans nos bureaux, sur notre réseau chez vous. Nos collaborateurs ont été formés pour gérer correctement les données confidentielles. En outre, une évaluation de la sécurité et de la protection des données à caractère personnel est réalisée lors de projets sensibles en matière de confidentialité. Pour la protection de vos données, des personnes spécifiques dans nos services contrôlent le respect de la législation et de nos aspirations éthiques. D'autres personnes spécialisées chez nous garantissent la sécurité de notre réseau, de notre infrastructure et de nos systèmes d'information. En outre, nous appliquons différentes mesures techniques pour protéger vos données, à savoir : protection par mot de passe, logiciel de cryptage de disque dur, pare-feu, antivirus, détection des intrusions et des anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs. En cas de fuite de données avec des conséquences néfastes pour vos données à caractère personnel, vous êtes personnellement averti en tant que client dans les circonstances prévues par la loi. Les logiciels des produits installés chez vous sont continuellement mis à jour. En outre, vous pouvez également gérer certains paramètres de sécurité, comme un filtre sur votre boîte de messagerie. Le nombre de collaborateurs de notre entreprise ayant accès à vos informations personnelles est limité et sélectionné avec soin.

Ces collaborateurs ont accès à vos informations personnelles pour autant qu'ils aient besoin de ces informations pour exécuter correctement leurs tâches. L'existence et le contenu des communications personnelles effectuées par l'intermédiaire de notre réseau (p. ex. : appels téléphoniques fixes et mobiles, mails et messages SMS) sont protégés par les dispositions relatives au secret des télécommunications. Cela signifie que Ello Mobile et ses collaborateurs ne peuvent prendre connaissance de l'existence ou du contenu de telles communications, hormis les exceptions prévues par la loi. Nos sites Web mentionnent certains liens vers des sites de tiers (médias sociaux, organisateurs d'événements que nous sponsorisons) dont les conditions d'utilisation ne tombent pas dans le champ d'application de la présente politique de protection de la vie privée. Lisez attentivement leur politique relative à la protection de vos données à caractère personnel.

### 6) Vos données sont-elles vendues ou transmises à des tierces parties ?

Nous ne vendons ni ne transférons de données à caractère personnel à des tiers, sauf (si) :

- **À nos ayants droit et à d'autres entreprises au sein du groupe Artillum.**

Nous transférons vos données à caractère personnel à nos ayants droit éventuels et aux entreprises affiliées (p. ex. les filiales et sociétés soeurs) pour les mêmes fins que celles mentionnées dans la présente politique de protection de la vie privée.

- **Cela est nécessaire pour nos services.**

Pour certains aspects de nos produits et services, nous collaborons avec des tiers ou faisons appel à des sous-traitants. Par exemple, les techniciens indépendants qui maintiennent notre réseau et le personnel des call centers qui aident nos clients chaque jour. Vos données sont





## Politique de protection de la vie privée

uniquement transmises pour les mêmes fins que chez Ello Mobile. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille.

- **Il y a une obligation légale.**

Nous nous référons à la section 4 de la présente politique de protection de la vie privée.

- **Il y a un intérêt légitime pour Ello Mobile ou le tiers concerné.**

Cela se produit uniquement à condition que votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentales ne prévalent pas.

- **Vous nous donnez cette autorisation.**

Dans l'éventualité où Ello Mobile fournit des données personnelles à des tiers de toute autre manière, elle le communique explicitement, en expliquant les objets de la communication et du traitement, au tiers. Si requis par la loi, nous vous demanderons votre consentement explicite. Vous avez toujours une possibilité d'opposition. Quelques exemples : après la conclusion de votre contrat, votre numéro de téléphone et/ou de GSM est répertorié dans l'annuaire et/ou dans les fichiers du service de renseignement. Nous fournissons ces informations aux services compétents, sauf objection explicite de votre part lors de la conclusion du contrat.

En ce qui concerne le transfert international de données personnelles, nous protégeons vos données conformément au niveau de protection requis par la législation européenne. Dans certains cas, nous utilisons des données agrégées anonymes à des fins commerciales ou de rapports externes. Ces données ne peuvent jamais être reliées à un certain individu.

### 7) En tant que client, comment déterminez-vous quelles données à caractère personnel nous pouvons utiliser et comment ?

Vous pouvez déterminer personnellement, via plusieurs paramètres, comment vous pensez que nous pouvons utiliser vos données personnelles. Le traitement de vos données personnelles est ensuite divisé en quatre niveaux :

- **Niveau 1 : Général**

Nous utilisons vos données pour vous fournir d'excellents services et communications générales sur les produits que vous avez chez nous ou qui peuvent être intéressants pour vous. À ce niveau, les données mentionnées ci-dessus (données d'utilisateur, données techniques, données relatives au trafic et données de localisation, données relatives à votre utilisation, cookies (pour autant que vous ne les ayez pas désactivés) et données achetées en externe) sont traitées dans le cadre de nos obligations légales, nos intérêts légitimes et la bonne exécution de votre contrat (y compris gérer les réclamations et les clients, ainsi qu'informer sur le réseau et le service et améliorer ceux-ci). Vous choisissez de ne pas recevoir de marketing direct, mais Ello Mobile continue bien entendu à vous informer sur une utilisation optimale des produits et services que vous avez déjà. Ainsi, nous pouvons vous proposer, un plan tarifaire qui correspond mieux à vos besoins, si vous dépassez votre limite de données. Avec ce niveau, vous montrez que Ello Mobile ne peut pas traiter les données relatives à votre trafic à des fins marketing.

- **Niveau 2 : Orienté**

Nous faisons la même chose, mais outre les communications générales, nos communications commerciales sont plus ciblées. Nous examinons les données relatives à votre trafic afin d'adapter notre communication à vos préférences et intérêts. À ce niveau, outre les informations du premier niveau, vos habitudes sont donc également ajoutées à votre profil commercial. Ces informations sont toutefois uniquement utilisées à des fins de marketing direct pour des produits et services similaires de Ello Mobile.

**En résumé :** Sauf au moyen de cookies, etc. pour autant que vous ne les ayez pas désactivés, Ello Mobile ne traite donc pas d'informations sur vos habitudes de navigation. Sauf obligation légale ou si c'est nécessaire à la fourniture du service (p. ex. dans le cadre d'études qualitatives de nos service centers), nous ne conservons jamais le contenu de vos communications personnelles (p. ex. conversation téléphonique, SMS, e-mail, chat ou médias sociaux). La confidentialité en est donc toujours garantie.

**D'un point de vue pratique,** vous pouvez contacter le Service Clientèle de Ello Mobile pour le choix du niveau ou modifier personnellement vos paramètres dans la rubrique « Mes paramètres de confidentialité » sur MonEllo. Si nous souhaitons collecter vos données à caractère personnel à des fins spécifiques, nous vous en informerons toujours, et si la loi exige d'obtenir votre consentement, dans la communication que nous diffusons à cet égard.

### 8) Quels sont vos droits et comment les exercer ?

- **Votre droit d'accès**

Vous avez un droit d'accès (gratuit) aux données qui vous concernent. Vous pouvez nous demander :

- Si nous traitons ou non vos données à caractère personnel ;
- Dans quels buts nous les traitons ;





## Politique de protection de la vie privée

- Quelles catégories de données sont traitées ;
- À quelles catégories de destinataires elles sont communiquées ;
- Quelle est l'origine des données traitées ; et
- Quelle est la logique derrière le traitement automatisé de certaines de vos données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ce droit par le biais de la procédure suivante, que nous appelons sur la base de la terminologie juridique « Subject Access Request » ou « SAR ». Vous devez exercer votre droit d'accès par écrit, à l'attention de Ello Mobile, Privacy Office (legal), Wingepark 5B bus 302, 3100 Rotselaar ou par mail à [privacy@united-telecom.be](mailto:privacy@united-telecom.be). Pour que vous puissiez exercer votre droit d'accès et pour empêcher toute divulgation non autorisée de vos informations personnelles, nous vous demandons de nous fournir une preuve de votre identité. Nous vous demandons donc de préférence d'ajouter une copie du recto de votre carte d'identité à votre demande.

Pour le traitement logistique de votre demande, Ello Mobile a établi un formulaire que vous pouvez consulter via [http://www.ello-mobile.be/media/129096/SAR\\_FORMULAIRE\\_FR.pdf](http://www.ello-mobile.be/media/129096/SAR_FORMULAIRE_FR.pdf). Nous vous conseillons d'utiliser ce formulaire pour éviter tout retard éventuel dans le traitement de votre demande. Ello Mobile dispose de 30 jours pour traiter votre demande. Veuillez noter que cette période ne prend effet qu'à partir du moment où Ello Mobile a reçu votre demande par écrit et dispose de toutes les informations requises pour répondre à votre demande. Si vous avez des raisons de croire que Ello Mobile n'a pas traité correctement votre demande, veuillez d'abord contacter le Privacy Office de Ello Mobile à l'adresse [privacy@united-telecom.be](mailto:privacy@united-telecom.be) afin que nous puissions examiner les options avec vous.

À des fins d'exhaustivité, nous vous informons que si Ello Mobile ne réagit pas à votre demande, refuse votre demande ou si notre réponse ne répond pas à vos attentes, vous avez toujours le droit de déposer une réclamation à la Commission de la protection de la vie privée via [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), qui peut alors intervenir dans le cadre de sa mission de médiation.

### • Votre droit de rectification et de suppression

Vous avez le droit de faire supprimer ou modifier des données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes. Pour ce faire, vous pouvez contacter notre Service Clientèle. Au besoin, nous modifions ou supprimons ensuite ces informations dans les délais fixés par la loi. Veuillez noter que nous ne pouvons parfois plus offrir certains services, en fonction de votre demande. Par ailleurs, nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données demandées, par exemple parce que nous sommes tenus pour la justice et la sécurité de l'État de conserver les données sur les appels mobiles et fixes de nos clients pendant 12 mois. Pour conserver vos données à jour, nous vous demandons de nous notifier toute modification de vos données, notamment un déménagement ou un renouvellement de votre carte d'identité. Nous avons prévu un pop-up périodique dans MonEllo qui vous demande de mettre vos données de contact à jour.

### • Votre droit d'opposition au traitement de vos données à des fins de marketing direct

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. Pour ce faire, vous pouvez toujours contacter le Service Clientèle de Ello Mobile et de désactiver l'option de promotions et/ou d'actions par téléphone, courrier, SMS ou mail, ou vous pouvez :

- **Pour des appels commerciaux** : vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » ([www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be)).
- **Pour des lettres commerciales** : vous inscrire sur la liste Robinson ([www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be).) Si, en tant que client, vous ne souhaitez pas non plus recevoir de publicité par courrier, vous pouvez contacter le Service Clientèle de Ello Mobile ;
- **Pour des SMS commerciaux** : réagir en envoyant « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS ;
- **Pour des mails commerciaux** : cliquer sur le lien de désinscription dans le mail concerné. Pour réaliser des campagnes par mail plus efficaces, nous utilisons un logiciel destiné à mesurer le taux de lecture de nos mails et les liens cliqués ;
- **Pour les lettres d'information et l'e-facturation** : vous pouvez indiquer sur MonEllo quelles lettres d'information vous souhaitez recevoir (par exemple : avantage client, etc.). Vous pouvez vous désinscrire de toute lettre d'information.
- **Pour les recommandations** : Pour les offres commerciales, nous contacterons uniquement par sms et/ou mail les utilisateurs du site web qui ne sont pas encore clients chez Ello Mobile après avoir reçu leur autorisation expresse à cet effet.

**Attention** : nous nous réservons le droit de vous contacter par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

## 9) Combien de temps conservons-nous vos données ?





## Politique de protection de la vie privée

Ello Mobile applique des mesures organisationnelles et techniques adéquates pour protéger les données à caractère personnel. Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées. Le délai de conservation peut différer en fonction de la finalité et peut parfois être très court. Les données de trafic concernant les communications et connexions ne sont jamais conservées plus de 12 mois, et vos conversations avec le Service Clientèle de Ello Mobile sont conservées à des fins de formation pendant 30 jours maximum. Parfois, le délai peut être plus long, notamment pour respecter nos obligations légales (pour satisfaire à nos obligations comptables et fiscales, nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 7 ans maximum) ou par nécessité juridique pour conserver certaines données en tant que preuve en cas de litiges, jusqu'à 10 ans maximum après la résiliation de votre contrat. Ces données archivées ont néanmoins un accès très limité. À la fin de ces délais de conservation d'application, les données à caractère personnel sont rendues anonymes. Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées pendant une période de 2 ans après la résiliation du contrat pour reconnaître l'ancien client et l'informer de nouveaux produits et promotions de Ello Mobile, sauf si le client a marqué son désaccord à ce sujet conformément à la procédure décrite au point 8.

### 10) Qu'en est-il de nos sites Web, cookies et applis mobiles ?

Indépendamment des données que vous nous communiquez volontairement lorsque vous utilisez nos sites Web, nous utilisons également des cookies et d'autres moyens technologiques pour récolter les données.

#### • Sites Web

Vous pouvez visiter nos sites Web sans partager vos données à caractère personnel. Avec votre accord (si nécessaire), nous pouvons vous informer, en tant que visiteur de nos sites Web, d'une offre personnalisée de produits et de services. Certaines parties ou fonctions sont réservées aux clients Ello Mobile ou aux visiteurs avec un compte. Nous identifions alors votre adresse IP et la relient à vos données client. Pour optimiser nos services, nous pouvons compléter vos données clients avec les données que nous déduisons des cookies, suite à votre utilisation de nos sites Web.

#### • Cookies

##### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Nous utilisons des cookies quand vous ouvrez nos mails, visitez nos sites Web ou utilisez nos applis. Les cookies sont des éléments d'information qui sont conservés sur votre ordinateur ou appareil mobile et qui optimisent la convivialité de nos sites Web. Ainsi, vous pouvez être identifié comme visiteur de nos sites Web lors d'une visite suivante, et nous pouvons mieux adapter nos sites Web à vos souhaits, préférences et confort d'utilisation. Les cookies peuvent également être utilisés pour personnaliser le contenu ou la publicité d'un site Web. Les cookies peuvent être placés par Ello Mobile ou par d'autres parties. Si nous autorisons des tiers à placer des cookies sur nos sites Web, ces parties doivent garantir contractuellement une connexion sécurisée via laquelle les données sont échangées.

##### Quels types de cookies utilisons-nous ?

- **Cookies indispensables** : ils sont nécessaires pour permettre la visite de notre site Web et garantissent un contrôle d'identité sécurisé.

Exemple : navigation sur le site Web, contenu du panier, accès aux données à caractère personnel, etc.

- **Cookies fonctionnels** : ils sont destinés à faciliter le fonctionnement de notre site Web et à en donner une expérience de surf personnalisée en conservant, par exemple, les noms de connexion, mots de passe, contenu de votre panier et préférences (linguistiques).

- **Cookies analytiques** : ils nous permettent d'analyser nos sites Web. Nous savons ainsi combien de visiteurs se sont rendus sur notre site, combien de temps ils sont restés, sur quels liens ils ont cliqué, quelles parties sont populaires, etc. Nous pouvons également voir quels sites n'ont pas un bon taux de visite et quels problèmes les visiteurs rencontrent. Ainsi, nous sommes en mesure d'améliorer en permanence nos sites Web. Pour ce faire, nous utilisons les cookies de tiers, notamment d'Adobe Analytics. Les informations générées au sujet de votre comportement d'utilisation de nos sites sont collectées de manière anonyme (en supprimant les 8 derniers caractères de votre adresse IP). Elles sont ensuite transmises à Adobe, qui les stocke sur des serveurs aux États-Unis. Ces données anonymes sont ensuite analysées par Adobe pour notre compte, puis nous sont renvoyées sous forme de données agrégées. Adobe ne lie pas votre adresse IP à d'autres données qu'elle enregistre.

- **Cookies de performance** : ils collectent les données des visiteurs pour améliorer le site Web. Exemple : compteurs de visiteurs, listes de pages Web les plus populaires, etc.

- **Cookies publicitaires** : ils permettent d'adapter les publicités à vos habitudes de surf et à vos données démographiques et d'utilisation.

Nos publicités sont ainsi plus efficaces et correspondent mieux à vos intérêts. Par « cookies », nous entendons également les technologies telles que les flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage et javascripts.

#### Gestion des cookies





## Politique de protection de la vie privée

Vous pouvez, si vous préférez, refuser nos cookies lors de votre première visite. En outre, vous pouvez à tout moment, via les paramètres de votre navigateur (généralement sous « Aide » ou « Options Internet »), désactiver ou supprimer de votre ordinateur ou appareil mobile tous les cookies installés. Chaque type de navigateur gère les cookies d'une façon spécifique. Vous pouvez retrouver les informations sur le site Web du navigateur que vous utilisez. Veuillez noter que les sites Web de United Telecom (Ello Mobile) et d'autres sites Web peuvent fonctionner moins bien après tout changement des paramètres.

### • Autres moyens technologiques

Afin d'évaluer le succès de nos campagnes publicitaires, et de par conséquent les améliorer, nous utilisons parfois des moyens technologiques comme des « web beacons » et des « action tags » qui comptent le nombre de visiteurs qui se sont rendus sur nos sites Web et/ou nos applications après avoir vu une publicité sur le site d'un tiers. Certaines pages de nos sites Web utilisent également des « pixel tags ». Ces pixels peuvent voir les produits que vous consultez sur nos sites Web. Sur la base de ces informations, nous pouvons alors vous montrer des publicités pertinentes sur, par exemple, Facebook et Google.

### 11) Comment puis-je contacter Ello Mobile ?

Si vous souhaitez joindre notre Service Clientèle pour modifier vos paramètres de confidentialité, adressez un courrier, passez un coup de téléphone ou contactez-nous via les médias sociaux. Vous retrouverez toutes les informations ici : <http://www.ello-mobile.be/fr/aide/service-client%C3%A8le.aspx>. Pour plus d'informations sur notre politique de protection de la vie privée ou pour toutes réclamations concernant votre vie privée, y compris l'exercice de votre droit d'accès, vous pouvez contacter le Privacy Office de Ello Mobile à l'adresse [privacy@united-telecom.be](mailto:privacy@united-telecom.be).

### 12) Restez informé des modifications

Les données à caractère personnel que nous collectons via divers canaux sont enregistrées dans les fichiers de Ello Mobile. Nous avons signalé ces traitements à la Commission de la protection de la vie privée. Vous pouvez consulter en ligne ces déclarations dans les registres publics de la Commission. Ello Mobile peut modifier de temps en temps la présente politique de protection de la vie privée. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de la présente politique sur <http://www.ello-mobile.be/fr/conditions-g%C3%A9n%C3%A9rales.aspx>. En effet, nous vous informons de toute modification de contenu via nos sites Web et autres canaux de communication fréquents. En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions des services spécifiques prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

