



Les conditions générales de United Telecom s'appliquent à tous les services et clients de United Telecom. Chaque service est également soumis à des conditions particulières, avec des dispositions propres aux services, qui peuvent être consultées sur le site Web de United Telecom ([www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be)) et dont le client déclare avoir pris connaissance, avec les présentes conditions générales, et les accepter par la signature du bon de commande ou la confirmation électronique du formulaire de commande complété par le client sur le site Web de United Telecom ([www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be)).

## A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

**Abonnement** : le Contrat par lequel le Client utilise un ou plusieurs Services pour une durée déterminée ou indéterminée. La formule selon laquelle un crédit d'appels mensuel forfaitaire est porté en compte au moyen d'une facture est également considérée comme un abonnement. **Demande d'abonnement** : le formulaire de demande complété et signé par le Client par lequel celui-ci demande la fourniture de Services par abonnement.

**Services ADSL/Internet** : le service Internet et les services supplémentaires fournis par United Telecom.

**Conditions générales** : les présentes conditions générales, dont le texte peut être obtenu chez United Telecom et dans les Boutiques, mais peut également être consulté sur [www.united-telecom.be](http://www.united-telecom.be).

**Conditions particulières** : il est possible que certains Services soient assortis de conditions particulières dérogeant aux conditions générales. Le cas échéant, ces conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie du Contrat. Le texte de ces conditions particulières pourra être obtenu, comme les conditions générales, chez United Telecom et dans les Boutiques, mais pourra également être consulté sur le site Web du produit en question via [www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be).

**Services de transmission de données** : les services mobiles qui sont proposés au Client par United Telecom et qui permettent au Client d'avoir accès via un téléphone mobile à l'internet (réseau public), à des intranets (réseaux d'entreprise) ou à d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, sms) par le biais du Réseau.

**Services** : l'ensemble des services (mobiles et/ou ADSL/Internet et/ou téléphonie) auxquels le Client a souscrit.

**Contenu** : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseaux publics), des intranets (réseaux d'entreprise) ou d'autres applications, quelle que soit l'identité du fournisseur du contenu.

**Client** : le consommateur qui utilise les Services et/ou achète un Produit.

**United Telecom** : United Telecom nv/sa, Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar, RPM Louvain BE0446 133 484.

**Services mobiles** : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par United Telecom.

**Réseau United Telecom** : le réseau de communication exploité ou utilisé par United Telecom qui permet à United Telecom de fournir ses services.

**Contrat** : la relation contractuelle entre le Client et United Telecom nv/sa en rapport avec l'achat des Produits et/ou l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les conditions générales et, le cas échéant, la demande d'abonnement, le plan tarifaire choisi et éventuellement les conditions particulières et les spécifications techniques.

**Produit(s)** : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète chez United Telecom ou qui sont mis à sa disposition par United Telecom.

**Carte SIM** : la carte à puce qui est mise à la disposition d'un Client par United Telecom et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour permettre l'utilisation du réseau de téléphonie mobile.

**Sms** : brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

**Plan tarifaire** : le plan tarifaire choisi par le Client dans la liste des tarifs lors de la conclusion du Contrat ou ultérieurement. Les différents plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés chez les distributeurs et au service clientèle de United Telecom. **Services de téléphonie** : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires fournis par United Telecom.

**Boutique** : chaque point de vente matériel ou boutique qui distribue les Services et/ou Produits de United Telecom.

**Crédit d'appels** : le forfait d'appels prépayé qui permet au Client d'avoir accès, par l'utilisation de sa carte SIM, à certains services mobiles à concurrence de ce même forfait et pour lequel aucune facture ne sera émise.

**Facturation/Facture** : l'état descriptif des coûts et des redevances liés au(x) service(s) fourni(s) ou à fournir et – éventuellement – à l'équipement vendu par United Telecom dans le cadre du Contrat. Une facture, que United Telecom est tenue de délivrer conformément à la législation belge en matière de TVA à certains clients, comprend une confirmation de l'existence d'une créance sur le Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux facturations sont également d'application à la facture.

**Client, vous** : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle United Telecom conclut le Contrat, y compris toute personne qui agit ou dont on peut raisonnablement supposer qu'elle agit avec votre autorisation ou après vous en avoir informé.

### 1. Application des conditions générales et composition du Contrat

**1.1.** Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et United-Telecom eu égard au(x) service(s). Le Client déclare avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) service(s) United-Telecom et avoir reçu et accepté ces conditions générales. Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse [www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be) ou sur simple demande auprès du Service Clientèle United-Telecom.

**1.2.** Outre les conditions générales, le Contrat inclut aussi le bon de commande, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou le bon de commande et tout amendement écrit du présent Contrat (ci-après dénommé « le Contrat »).



1.3. Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) service(s) sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.

1.4. Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

## 2. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du Contrat

### 2.1. Abonnement

2.1.1 Le Client qui souhaite avoir accès aux Services doit:

a. soit introduire sa demande d'abonnement originale auprès de United Telecom ou dans une Boutique ;  
b. soit transmettre par la poste à United Telecom sa demande d'abonnement originale, avec une photocopie des documents mentionnés sous le point 2.1.2., dans les trois jours ouvrables qui suivent l'activation de l'abonnement.

2.1.2 United Telecom se réserve le droit de considérer une demande d'abonnement comme non valable si elle n'est pas accompagnée des documents suivants :

a. pour les personnes physiques :

- l'original d'une carte d'identité ou d'un passeport valable en Belgique ou, le cas échéant, la carte d'identité originale pour étranger émise en Belgique ;
- une preuve de résidence ou de domicile fixe en Belgique, si cela ne devait pas ressortir des documents susmentionnés ;

b. pour les personnes morales :

- la publication au Moniteur belge des statuts et des modifications éventuelles aux statuts, une preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation ;

c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- une copie certifiée conforme des statuts et des modifications éventuelles aux statuts de la société ou de l'association, une preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation ;

d. pour les mandataires :

- la preuve de leur identité et de leur procuration;
- selon le cas, les documents mentionnés sous le point 2.1.2. (a), le point 2.1.2. (b) ou le point 2.1.2. (c).

2.1.3 United Telecom peut demander à chaque Client de produire des pièces supplémentaires pour étayer sa solvabilité.

2.1.4 United Telecom peut refuser de donner suite à une demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un service supplémentaire dans les cas notamment où (i) le Client ne respecte pas ses obligations découlant d'un autre contrat avec United Telecom, où (ii) l'accès au Service ne peut pas être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes ou (iii) si le Client est repris dans les fichiers mentionnés à l'article 13.

2.1.5 United Telecom a le droit de demander au Client le paiement d'une garantie ou d'un acompte avant l'acceptation de la demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat. Une garantie peut être demandée lorsqu'il ressort du contrôle du crédit préalable à l'acceptation du Contrat et des données objectives fournies par le Client que celui-ci ne peut pas se permettre financièrement d'avoir une consommation intensive. Le montant maximal que United Telecom peut demander comme garantie s'élève à 186 euros TVAC par raccordement téléphonique mobile, à 150 euros TVAC par raccordement téléphonique fixe et à 150 euros TVAC par raccordement ADSL/Internet. Une garantie payée sera remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date de paiement de la garantie à United Telecom, par voie de compensation entre d'une part le montant de la garantie à rembourser et d'autre part les factures dues par le Client. United Telecom peut demander un acompte durant l'exécution du Contrat lorsqu'il apparaît que le Client utilise un ou plusieurs Services d'une façon qui pourrait donner lieu à une facturation élevée. Le montant maximal que United Telecom peut demander comme acompte s'élève au montant qui n'a pas encore été payé au moment où l'acompte est demandé. Ce montant peut être vérifié via le service clientèle de United Telecom. Un acompte payé sera toujours déduit des premières factures suivantes adressées au Client, il ne produit aucun intérêt. Le Client peut obtenir plus d'informations auprès du service clientèle de United Telecom sur les cas où une garantie ou un acompte peuvent être demandés.

### 3. Prise d'effet et durée minimale du contrat

Le contrat prend effet le jour de l'installation ou de l'activation du service. Il est conclu pour une période indiquée sur le bon de commande ou le formulaire de commande, avec toujours une durée minimale d'un (1) an. À la fin de sa durée minimale, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée. Les modalités de résiliation sont explicitées en article 7 des conditions générales.

### 4. Obligations de United Telecom

4.1 United Telecom s'engage à veiller, avec soin et en usant de ses compétences, à fournir au client des services de la plus haute qualité et à en garantir la continuité conformément aux prescriptions légales, réglementaires et contractuelles. United Telecom s'efforcera, au mieux de ses possibilités, de résoudre rapidement toute interruption, perturbation ou réparation éventuelle, sans toutefois être redevable d'une quelconque indemnité au client.

4.2. Sans préjudice de ce qui précède, Vous avez le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée vous soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à Vous-même ou à un autre opérateur.

4.3. Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à Votre utilisation incorrecte seront effectuées à Vos frais.



## 5. Redevances et frais

**5.1.** Les frais et les redevances dues par le client pour les services sont mentionnés dans le bon de commande ou le formulaire de commande et se trouvent également sur le site Web de United Telecom ([www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be)). Le site Web de United Telecom ([www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be)) donne également un aperçu détaillé de tous les tarifs et frais.

**5.2** United Telecom a le droit d'adapter ses prix et ses tarifs une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation. En cas d'indexation, Vous en serez averti un mois avant son entrée en vigueur. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre facture, et Vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'indexation, Vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'indexation. Étant donné qu'il s'agit d'une indexation et non d'une augmentation de prix unilatérale, le client n'a dans ce cas pas le droit de résilier le contrat. Les prix seront indexés selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (dernier indice publié/indice au moment de la précédente fixation de prix).

### 5.3. Redevance d'installation et coût d'activation

**5.3.1.** Le client peut choisir entre différents types d'installation. Il trouvera sur [www.telephoneretsurfer.be](http://www.telephoneretsurfer.be) plus d'explications concernant le coût d'activation et les différents types d'installation. En fonction de l'installation choisie par le client, une autre redevance d'installation lui sera facturée.

**5.3.2.** Le prix de l'équipement vendu par United Telecom, dont adaptateur, câble(s) réseau, modem Fritzbox, modem Speedtouch, multiprise..., n'est pas compris dans la redevance d'installation, sauf convention contraire.

**5.3.3.** Si le client a opté pour une installation à effectuer lui-même ou à défaut d'installation nécessaire (une activation par United Telecom suffit), le client est supposé être correctement raccordé à compter de l'activation.

**5.3.4.** Si le client ne dispose d'aucun raccordement existant et opérationnel et demande à United Telecom d'y pourvoir, le coût de ce raccordement sera fixé, avant les travaux, en concertation mutuelle entre le client et United Telecom.

**5.3.5.** Le client déclare disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur l'équipement terminal. United Telecom n'est en aucun cas responsable du logiciel déjà installé sur l'équipement terminal du client.

### 5.4. Redevance d'abonnement

**5.4.1** La redevance d'abonnement est due à compter du premier jour d'accès au réseau United Telecom jusqu'au dernier jour d'accès. La redevance d'abonnement est payable d'avance et chaque mois par le client, par le biais d'une domiciliation bancaire (SEPA), dans les 14 jours qui suivent la date de facturation. Tant que la domiciliation bancaire (SEPA) n'est pas opérationnelle, les factures doivent être payées dans le même délai par virement. La redevance d'abonnement reste due même si le client n'utilise pas le client, par exemple en cas de panne ou de problèmes avec l'équipement terminal du client.

**5.4.2.** Les factures seront envoyées ou seront disponibles à l'adresse e-mail ou de facturation que Vous aurez spécifiée. United-Telecom se réserve le droit de ne transmettre ses factures que pare-mail.

**5.4.3.** Un duplicata ou une version plus détaillée de votre facture vous sera remis à Votre demande. United-Telecom se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Pour un duplicata de la facture, envoyé par la poste les frais d'administration de 7 € sont facturés sur la facture suivante.

**5.4.4.** La facture sera adressée à Vous ou à un tiers payant désigné par Vous. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne Vous dispense pas de Votre obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion.

**5.4.5.** Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. La facture n'est payable dans les 24 heures suivant sa réception qu'en l'absence de date d'échéance.

**5.4.6.** Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par United-Telecom, avec la communication structurée, sauf convention contraire. Si le paiement n'est pas effectué sur ce numéro de compte, ne mentionne pas les données de la facture ou mentionne d'autres données, le paiement sera réglé sur la plus ancienne facture, sauf convention contraire.

**5.4.7.** Les Relevés de compte comportent également la mention « règlement de services de tiers cf. Circulaire n° E.T.109.696 (AFER N° 50/2009) ». Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par United-Telecom, mais Vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

### 5.5 Non-paiement

**5.5.1.** En cas de non-paiement à l'échéance, United Telecom enverra au client une (ou plusieurs) lettre(s)/e-mail(s) de rappel. A partir de 2 montants ouverts, le client sera redevable de payer des frais de rappel d'un montant de 10 euro TVAC à United Telecom. En cas de non-paiement 7 jours après la date d'échéance, votre accès internet et téléphone sera supprimé. Après paiement du solde dû, l'accès sera récupéré, et pour la réactivation le client sera chargé un montant de 30 euro TVAC sur la prochaine facture.

**5.5.2.** Par ailleurs, les factures, après la clôture des services, non payées à échéance seront majorées d'un taux d'intérêt de retard conventionnel de 10 % sur une base annuelle, calculé à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral, ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % des montants en souffrance avec un minimum de 50,00 euros TVA comprise, sans préjudice du droit de United-Telecom à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi. Le contrat entre les parties est régi par le droit belge. Tout litige portant sur la réalisation, l'interprétation ou l'exécution du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruges.



## 6. Suspension et cessation pour inexécution du contrat par le client

**6.1.** Si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles, United Telecom peut décider de suspendre le contrat et la fourniture de services qui en découle ou d'y mettre fin sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. En cas d'usage anormal ou de fraude, si le client consomme pour plus de 500,00 EUR TVAC durant un (1) mois sans l'accord préalable de United Telecom, s'il omet plusieurs fois de payer une facture, s'il se trouve en état de faillite ou de cessation de paiement, s'il prend un arrangement avec ses créanciers, s'il est déclaré insolvable, s'il est mis en liquidation ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire sont désignés, United Telecom peut décider de plein droit et sans mise en demeure préalable de suspendre le contrat ou d'y mettre un terme sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. Ces mesures ne portent en rien préjudice au droit de United Telecom de réclamer le paiement intégral de tous les montants impayés, des frais d'activation, des intérêts de retard, de l'indemnité conventionnelle et d'autres indemnités contractuellement convenues.

**6.2** Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, United-Telecom peut limiter ce service aux prestations minimales si Vous ne respectez pas Vos obligations en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat d'une entreprise liée à United-Telecom ou d'autres services United-Telecom. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de United-Telecom de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par United-Telecom à la suite de Vos actes ou de Votre négligence. Les frais entraînés par Vous pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à Votre charge.

## 7. Modalités de résiliation par le client

**7.1.** Le client peut résilier le contrat par tous moyens écrits et sans aucune justification pendant la durée minimale du contrat moyennant paiement d'une indemnité de résiliation égale aux redevances d'abonnement dues pour les mois restants jusqu'à maximum la fin du 6e mois qui suit le jour de l'installation ou de l'activation du service. Pour les formules sans un abonnement fixe, le client peut résilier le contrat par tous moyens écrits et sans aucune justification pendant la durée minimale du contrat, sous réserve du paiement d'une indemnité de résiliation égale à la consommation moyenne de ces derniers mois x le nombre de mois restants.

**7.2.** Si le client n'a pas résilié le contrat au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la période minimale par tous les moyens écrits possibles, le contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée. À compter de ce moment, le client peut à tout moment résilier le contrat sans frais, par tous moyens écrits et sans aucune justification.

**7.3.** Vous pouvez résilier le contrat immédiatement durant la durée minimale et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 4.2.), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 13 et si Vous déménagez vers une zone non raccordable à condition d'en avertir United-Telecom au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à United-Telecom.

**7.4.** À la cessation du contrat, le client paiera à United Telecom tous les montants dus dans le cadre du contrat.

**7.5.** L'équipement United Telecom dont le client dispose doit être rapporté en bon état à United Telecom, à moins que le client ne reçoive d'autres instructions de United Telecom.

**7.6.** Vous pouvez en tout temps résilier le Contrat pour une durée indéterminée par toutes les ressources écrites et sans motivation au moment choisi par l'abonné. Nous mettons fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communiquons à l'abonné une confirmation écrite.

## 8. Responsabilité de United Telecom

**8.1.** Le service clientèle est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 heures. Il règle dans la mesure du possible tous les problèmes, répond à toutes les questions et réclamations du Client concernant le Service. Il est joignable au numéro 016/44 92 31. United Telecom met également un espace « My United » à la disposition du Client sur le site Web [www.telephoneretsurfer](http://www.telephoneretsurfer). On y retrouve les questions fréquemment posées, avec les réponses exactes. Le Client a également la possibilité d'envoyer un courriel à United Telecom. Le Client trouvera enfin dans cet espace toutes les coordonnées de United Telecom en Belgique.

**8.2.** United Telecom ne peut être tenue responsable de services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et sont accessibles via le réseau de United Telecom, quand bien même United Telecom recevrait l'une ou l'autre compensation pour cela et se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

**8.3.** La responsabilité de United Telecom ne peut être invoquée que dans la mesure où Vous pouvez démontrer que United-Telecom a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou en cas de manquement à un engagement quelconque dans le chef de United-Telecom. La responsabilité de United-Telecom est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que Vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats, et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. En tous les cas, la responsabilité de United Telecom se limite à l'équivalent de 1 mois de frais d'abonnement pour le service concerné.

**8.4.** United-Telecom ne peut être tenu pour responsable de retards ou d'insuffisances dans l'exécution du ou des services et des conséquences qui en découlent en raison d'une force majeure.

**8.5.** United-Telecom décline toute responsabilité pour les actes ou négligences de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) créant des perturbations de courte ou longue durée au niveau du ou des services. United-Telecom ne peut pas non plus être tenu pour responsable en cas de suspension ou d'arrêt du ou des services mis à Votre disposition.



**8.6.** United-Telecom met uniquement le ou les services concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que United-Telecom n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels Vous avez accès via le ou les services, et que United-Telecom ne contrôle pas le contenu des informations que Vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s). United-Telecom exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau United-Telecom ou dont Vous pouvez faire usage via le ou les services, Vous savez et reconnaissez que United-Telecom agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. United-Telecom ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

#### **9. Responsabilité du client**

**9.1.** Le client est responsable de l'utilisation des services ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent contrat, même si plusieurs utilisateurs ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le client est responsable, vis-à-vis de United-Telecom, pour tout dommage occasionné à United-Telecom et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et ne proviennent pas d'une erreur de United-Telecom.

**9.2.** Le client est responsable des appareils United-Telecom mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau United-Telecom, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau United-Telecom et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de United-Telecom.

**9.3.** Le Client s'engage à informer United-Telecom de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de United-Telecom. Le contenu de la communication que Vous effectuez en utilisant le ou les services reste en tous les cas de Votre responsabilité, et United-Telecom n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez United-Telecom de toute revendication de tiers à l'encontre de United-Telecom suite à Votre utilisation fautive et/ou illégale du service. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de Vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité.

#### **10. Réclamations**

Les réclamations doivent être transmises par tous les moyens écrits possibles, être clairement formulées et motivées, le cas échéant en mentionnant le montant contesté. Pour pouvoir être prises en considération, les réclamations doivent également être transmises à United-Telecom dans les 15 jours qui suivent la date de facturation.

Par courrier : Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar

Par fax : 016/44 81 25

Par e-mail : [info@united-telecom.be](mailto:info@united-telecom.be)

Par téléphone : 016/44 92 31

**10.1.** L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par United-Telecom, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.

**10.2.** Si Vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à Votre réclamation, Vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du Service de médiation : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles ou [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be). Si Votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, Vous ne devrez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.

**10.3.** Pour les litiges de consommation découlant du commerce électronique, vous pouvez vous rendre sur la plate-forme européenne ODR via le site Internet du Service public fédéral Économie : <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/allier-encore-plus-loin/possibilites-de-reglement/la-plate-forme-odr-europeenne>. ODR est une abréviation de Online Dispute Resolution. Il s'agit d'une plate-forme Internet mise en place par la Commission européenne dans le but de résoudre les litiges découlant du commerce électronique en dehors des tribunaux. Une plainte peut être déposée via le site Internet : <http://ec.europa.eu/odr/>.

#### **11. Cession du contrat**

**11.1.** United-Telecom a le droit de céder à un tiers tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels sans que le client doive donner son accord pour cela et sans qu'il puisse réclamer une quelconque indemnité en rapport avec cette cession.

**11.2.** Le client peut céder à une tierce personne (morale) l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à condition d'avoir la permission écrite de United-Telecom et après le complètement et la signature par le client et le reprenneur du formulaire de reprise établi par United-Telecom.



## 12. Droit de rétractation

Lorsque le Contrat a été conclu à distance, le Client a le droit de faire savoir à United Telecom qu'il renonce au Service, sans avoir à payer d'amende ni à indiquer le motif de la renonciation, dans les 14 jours civils à compter du jour qui suit celui de la conclusion du Contrat, à moins que le Client n'ait déjà activé le Service. Le cas échéant, United Telecom rembourse les frais déjà payés par le Client dans les 14 jours civils qui suivent la renonciation du Client au Service. Si le Client a déjà reçu une carte SIM ou un modem, ces frais ne seront remboursés que lorsque le Client aura renvoyé la carte SIM ou le modem dans son emballage d'origine non ouvert et en parfait état à United Telecom, sinon, une réduction de valeur peut être facturée. Les frais d'envoi pour le retour de la carte SIM ou du modem sont à la charge du Client.

## 13. Modifications

### 13.1. Modifications possibles à tout moment

**13.2.** United Telecom peut modifier les prix, les conditions et/ou les caractéristiques des services United Telecom lorsque cela s'avère nécessaire du fait de facteurs externes objectifs ne dépendant pas de sa seule volonté. Les parties conviennent que sont considérés comme facteurs externes objectifs (i) les modifications du cadre légal ou réglementaire applicable, (ii) les décisions d'autorités de réglementation compétentes, (iii) les développements techniques et/ou technologiques nécessaires. On ne parlera pas dans ce cas de modification unilatérale par United Telecom.

### 13.3. Modifications après la durée minimale du contrat

**13.2.1.** United Telecom peut, après la fin de la durée minimale, modifier pour quelque raison que ce soit les présentes conditions générales et les conditions relatives aux prix ou adapter les spécifications ou propriétés techniques de ses services.

**13.2.2.** En cas d'augmentation unilatérale des prix ou de modifications unilatérales, le Client en sera informé un mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Le client accepte que ces modifications puissent être communiquées par e-mail ou par le biais de la facture et reconnaît que ce mode de communication constitue une notification individuelle suffisante et acceptable.

**13.2.3.** Si le client n'accepte pas une modification unilatérale, celui-ci aura le droit de résilier le contrat sans frais et par tous moyens écrits jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation unilatérale des prix, le client a le droit de résilier le contrat sans frais et par écrit jusqu'au dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications.

**13.3.** United Telecom doit toujours être informée immédiatement de tout changement dans les données habituelles de correspondance électronique, d'identification, d'adresse et de facturation du client.

## 14. Politique de protection de la vie privée

### 14.1 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 les meilleurs 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, téléphonie fixe, internet mobile, internet fixe et radio et/ou télévision, 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 United Telecom. 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 United Telecom.

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.

United Telecom, ayant son siège à Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar, et enregistrée à la BCE sous le numéro 0446.133.484 (ci-après désignée « United Telecom ») 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 United Telecom. 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 United Telecom, pour autant qu'elles soient nécessaires dans le cadre des produits et services de United Telecom 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 modèle et le numéro de service de votre modem ;
- **Données relatives au trafic** : nous avons besoin de ces données techniques particulières pour régler votre trafic sur les réseaux de communication électronique, comme votre adresse IP ou adresse MAC ;
- **Données de localisation** : ces données nous permettent de localiser votre carte SIM. Les données de localisation indiquent à quelle antenne-relais votre appareil mobile ou tablette est connecté ;
- **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 United Telecom 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 United Telecom, 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. Exemple : nous examinons votre matériel afin d'optimiser l'utilisation de nos applis ou de vérifier la qualité de votre connexion internet. 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 Artilium.**

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 United Telecom, 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 United Telecom, 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 United Telecom que vous choisissez. Nous effectuons ce contrôle afin de vous éviter de contracter des obligations que vous ne pouvez financièrement pas porter. Nous souhaitons également éviter que les comptes de United Telecom 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 « Mon compte » de votre My United ou en contactant le Service Clientèle de United Telecom.

Vous pouvez utiliser votre connexion United Telecom pour faire usage de services d'autres parties tels que des sites web d'autres parties, des forums de chat, Facebook, Twitter, groupes d'information et/ou applis. United Telecom n'a aucun contrôle concernant les informations que vous y placez, et nous n'en sommes par ailleurs pas responsables. Vous avez la responsabilité d'y agir intelligemment.

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

Nous faisons tout pour protéger vos données à caractère personnel et votre confidentialité, tant dans nos bureaux que dans nos boutiques, sur notre réseau que 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 United Telecom 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 Artilium.**

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 uniquement transmises pour les mêmes fins que chez United Telecom. 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 United Telecom 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 United Telecom 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 deux 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 United Telecom 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 United Telecom 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 United Telecom.

**En résumé :** Sauf au moyen de cookies, etc. pour autant que vous ne les ayez pas désactivés, United Telecom 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 United Telecom pour le choix du niveau ou modifier personnellement vos paramètres dans la rubrique « Mon compte » sur My United. 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 ;
- 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 United Telecom, 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, United Telecom a établi un formulaire que vous pouvez consulter via [http://www.telephoneretsurfer.be/images/infofiches/SAR\\_FORMULAIRE\\_FR.pdf](http://www.telephoneretsurfer.be/images/infofiches/SAR_FORMULAIRE_FR.pdf). Nous vous conseillons d'utiliser ce formulaire pour éviter tout retard éventuel dans le traitement de votre demande. United Telecom dispose de 30 jours pour traiter votre demande. Veuillez noter que cette période ne prend effet qu'à partir du moment où United Telecom 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 United Telecom n'a pas traité correctement votre demande, veuillez d'abord contacter le Privacy Office de United Telecom 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 United Telecom 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 My United 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 United Telecom 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)). En tant que cofondateur de ce service, United Telecom en tient compte, même si vous êtes déjà client ;

- **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 United Telecom ;

- **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 My United quelles lettres d'information vous souhaitez recevoir (par exemple : avantage client, etc.) et gérer votre facturation électronique. 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 United Telecom 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 ?**

United Telecom 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, votre comportement télévisuel n'est conservé que pendant 36 mois maximum, et vos conversations avec le Service Clientèle de United Telecom 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 United Telecom, 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 United Telecom 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 United Telecom 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

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 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 United Telecom ?

Si vous souhaitez joindre notre Service Clientèle pour modifier vos paramètres de confidentialité, rendez-vous dans l'une de nos boutiques ou adressez un courrier, passez un coup de téléphone ou contactez-nous via les médias sociaux. Vous retrouverez toutes les informations ici : <http://www.telephoneretsurfer.be/nous-connaître>.

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 United Telecom 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 United Telecom. 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. United Telecom 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.telephoneretsurfer.be/vie-privee>. 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.

#### 15. Droit applicable et clause attributive de juridiction

15.1. Le présent contrat sera régi par le droit belge.