

# Convention relative au traitement des données



**En application du Règlement Général européen sur la Protection des Données (2016/679) (RGDP), cette Convention relative au traitement des données est ajouté à tout contrat existant conclu entre Orange Belgium et le Client (ci-après, le Contrat) et portant sur la fourniture de services de télécommunications (ci-après, les "Services"). Sauf accord écrit contraire entre les Parties relatif au RGDP, cette Convention relative au traitement des données remplace toute autre disposition du Contrat relative à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel.**

## Article 1. Dispositions générales

L'exécution du Contrat et la livraison et la facturation du/des Service(s) par Orange Belgium impliquent que les Parties traitent les données à caractère personnel relatives au Client et, le cas échéant, aux utilisateurs finaux des Services (ci-après, les "Utilisateurs").

Dans ce cadre, les deux Parties s'engagent à respecter la législation et la réglementation applicable en matière de protection des données, en ce compris mais sans s'y limiter (i) le Règlement général sur la protection des données (2016/679) à compter du 25 mai 2018, (ii) les lois nationales implémentant la Directive Vie privée et Communications électroniques et (iii) toute autre réglementation applicable aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat (ci-après, conjointement dénommée la "Législation Applicable en Matière de Protection des Données").

Aux fins de la présente Convention relative au traitement des données, tous les termes et expressions liés à la protection des données ont le sens qui leur est attribué dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données.

## Article 2. Rôle des parties

Le Client agira en qualité de Responsable du traitement pour les données à caractère personnel (i) qu'il fournit à Orange Belgium dans le cadre du Contrat et (ii) qu'il demande à Orange Belgium de traiter en son nom afin de permettre à Orange Belgium de fournir le(s) Service(s) au Client. Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent être composées des types de données suivants :

- les informations d'identification et les coordonnées,
- les préférences en matière de marketing direct,
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

Ces données à caractère personnel peuvent inclure des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs.

Orange Belgium agit en tant que Sous-traitant pour les données personnelles d'identification fournies directement par le Client à Orange Belgium en vue de la fourniture des Services, de l'utilisation de ces données personnelles d'identification pour facturer les Services au Client et pour lui apporter une assistance par l'intermédiaire du fleet manager ou de tout autre représentant du Client en charge du présent Contrat.

Orange Belgium agit en tant que Responsable du traitement pour toutes les données de communication électronique, telles que définies dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données, générées et stockées chez Orange Belgium pour fournir les Services au Client.

Le Client agit en tant que Responsable du traitement des données de facturation et des métadonnées de communication électronique fournies par Orange Belgium au Client à la demande ou sur instruction de ce dernier.

Le Client agit en tant que Responsable du traitement pour ce qui concerne l'exécution des obligations de transparence envers les Utilisateurs, sauf si l'Utilisateur dispose de son propre contrat "Invoice Split" avec Orange Belgium.

## Article 3. Obligations d'Orange Belgium

### 3.1. Dispositions générales

**3.1.1** Qu'Orange Belgium agisse en qualité de Responsable du traitement ou en qualité de Sous-traitant, Orange Belgium est tenu de :

- respecter la confidentialité des données à caractère personnel et de s'abstenir de divulguer des données à caractère personnel à un tiers, sauf accord contraire entre les Parties ou si la loi ou toute autorité judiciaire ou autorité de contrôle l'exige,
- veiller à ce que toute personne physique agissant sous son autorité (en ce compris, mais sans s'y limiter, les employés, consultants, agents, sous-traitants, sous-contractants...) qui a accès aux données à caractère personnel, est soumise à des obligations statutaires ou contractuelles de confidentialité et respecte toutes les obligations prévues dans la présente Convention relative au traitement des données,
- mettre en oeuvre, compte tenu de l'état des connaissances en la matière, des coûts de mise en oeuvre, de la nature des données personnelles et des risques potentiels, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte ou l'altération et contre toute divulgation non autorisée, tout abus ou tout autre traitement contraire à la Législation Applicable en Matière de Protection des Données,
- dans les meilleurs délais et sans retard injustifié, avertir le Client en cas de :
  - violation de données à caractère personnel fournies ou mises à disposition, directement ou indirectement, par le Client,
  - demande juridiquement contraignante de divulgation de données à caractère personnel à un tiers (à moins que cette notification ne soit interdite par la loi),
- dans la mesure du possible et à la demande du Client, fournir une assistance raisonnable au Client afin de permettre à ce dernier de se conformer à ses obligations légales relatives :
  - aux demandes formulées par les personnes concernées exerçant les droits dont ils disposent en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données,
  - à la sécurité du traitement des données à caractère personnel (mise en oeuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles),
  - à la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, et
  - aux analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle à cet égard.

Orange Belgium sera habilité à réclamer une compensation raisonnable pour l'assistance fournie au Client.

- à la demande du Client, mettre à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données et de la présente Convention relative au traitement des données.

**3.1.2.** Orange Belgium délègue certaines des obligations qui lui incombent en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données au Client. Plus particulièrement, le Client reconnaît être tenu de :

- veiller à ce que toutes les données à caractère personnel fournies par le Client à Orange Belgium soient et demeurent à tout moment exactes et complètes,
- veiller à ce que les personnes concernées par le traitement de données soient dûment informées du fait que les données à

caractère personnel les concernant peuvent être traitées par Orange Belgium dans le cadre du Contrat,

- s'assurer que la personne concernée par le traitement des données a été dûment informée des droits dont elle dispose en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données,
- s'assurer que les personnes concernées sont correctement informées du fait que le Client traite les données de facturation et les métadonnées de communication électronique fournies par Orange Belgium au Client.

Le Client accepte qu'il est seul responsable du respect des obligations susmentionnées. A la demande d'Orange Belgium, le Client doit être en mesure de démontrer qu'il respecte ces obligations.

**3.1.3.** Dans le cadre des dispositions légales applicables, une personne physique qui peut démontrer son identité peut exercer les droits dévolus aux personnes concernées pour ce qui concerne ses données à caractère personnel traitées par Orange Belgium, en envoyant un courrier daté et signé à [legal@orange.be](mailto:legal@orange.be).

**3.1.4.** Orange Belgium doit permettre et contribuer aux audits et inspections effectués par le Client ou par un auditeur mandaté par le Client et accepté par Orange Belgium. Dans ce cas, un préavis d'au moins 45 jours calendrier doit être donné par le Client à Orange Belgium, à moins qu'un audit/une inspection anticipée ne soit requis(e) par la Législation Applicable en Matière de Protection des Données.

En ce qui concerne les audits, les Parties conviennent que (i) le Client supportera tous les coûts nécessaires à la réalisation de l'audit, (ii) l'audit sera limité aux aspects relatifs à la protection des données à caractère personnel, (iii) l'audit sera limité à un maximum de 2 jours ouvrables, (iv) l'audit ne sera autorisé que pendant les heures de bureau et (v) l'audit n'aura aucun impact sur les activités d'Orange Belgium.

Le Client limitera les audits au strict minimum et n'effectuera pas plus d'un audit tous les 3 ans, à moins qu'un audit anticipé soit requis par l'autorité de contrôle ou soit nécessaire pour des raisons impérieuses. Dans la mesure du possible, les Parties s'appuieront sur les attestations et les rapports d'audit existants pour éviter la réalisation d'audits.

Le Client transmettra le rapport d'audit à Orange Belgium et si nécessaire, les Parties discuteront des mesures correctives à mettre en oeuvre.

Les Parties traiteront toute information échangée au cours de l'audit de manière confidentielle.

## **3.2. Orange Belgium agissant en tant que responsable du traitement**

**3.2.1.** Orange Belgium traite les données à caractère personnel relatives au Client (et, le cas échéant, aux Utilisateurs) exclusivement aux fins suivantes : la fourniture et la facturation des Services, ce qui inclut la gestion des informations clients, la gestion des relations avec le fleet manager du Client et des demandes formulées par le Client, la lutte contre la fraude, l'amélioration du réseau et des services d'Orange Belgium, le profilage des clients et afin de proposer d'autres services Orange Belgium au fleet manager ou au service achats du Client et la fourniture de services de reporting à des tiers sur la base de données anonymisées, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire. Les données à caractère personnel ne seront pas utilisées à des fins de marketing ou d'études de marché sans l'accord préalable du Client ou de l'Utilisateur concerné, à moins qu'elles n'aient été agrégées et/ou anonymisées.

En sa qualité de Responsable du traitement, Orange Belgium traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante,
  - le nombre total d'unités à saisir pour la période de calcul,
  - l'identification de la ligne appelée,
  - le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées,
  - la date du service ou de la connexion,
  - d'autres données relatives aux paiements, telles que les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les limitations de service et les notifications,
- et ce, dans le cadre de la facturation de(s) Service(s) et jusqu'à la fin de la période d'exigibilité légale d'une facture.

Orange Belgium traite également les données de facturation et les métadonnées de communication électronique, telles que le numéro IMEI de l'Appareil Mobile ou les données de localisation du Client et des Utilisateurs, dans le cadre :

- de la fourniture des Services,
- du suivi de la qualité et de l'efficacité des Services,
- de l'assistance proactive et réactive des clients,
- de la lutte contre la fraude,
- du contrôle de l'utilisation raisonnable des services de roaming.

Orange Belgium peut transmettre les données de trafic et de localisation du Client et des Utilisateurs aux administrations habilitées, aux autorités judiciaires et aux services d'urgence afin de répondre aux demandes qui lui sont adressées par ces derniers.

Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données d'Orange Belgium.

Sur demande du Client et/ou des Utilisateurs, Orange Belgium restituera ces données à caractère personnel et/ou les effacera au plus tard au moment de la résiliation du Contrat, à moins et aussi longtemps qu'il existe une obligation légale pour Orange Belgium et/ou le Client de conserver ces données.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par Orange Belgium, le Client peut consulter la politique d'Orange Belgium en matière de protection de la vie privée, disponible sur le site Internet d'Orange Belgium.

**3.2.2.** Orange Belgium sous-traite des services de facturation à des tiers et confie une partie des Services fournis au Client ou aux Utilisateurs à des tiers dans le cadre de contrats de sous-traitance ou de coopération. Orange Belgium fait appel à des entreprises tierces pour la préparation d'études de marché et pour la réalisation d'actions de marketing et de marketing direct. Les tiers ne sont informés des données à caractère personnel du Client ou des Utilisateurs que lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Services.

De plus, Orange Belgium fait appel à des agents pour la gestion des Clients et le conseil aux Clients. Dans ce contexte, Orange Belgium peut transférer à ces agents les données à caractère personnel de ses Clients ou Utilisateurs relatives à leur identification, aux services de communication fournis ou aux abonnements conclus avec les Clients ou obtenir ces données auprès d'eux.

Les données à caractère personnel peuvent également être fournies par Orange Belgium à des tiers, chaque fois que les ordonnances, lois ou règlements applicables d'un organisme gouvernemental ou une autorité judiciaire l'exigent. Le Client et les Utilisateurs en seront immédiatement informés.

**3.2.3.** Orange Belgium traite les données à caractère personnel des Clients qui ne remplissent pas leurs obligations envers Orange Belgium afin de lutter contre la fraude et le défaut de paiement. Pour tout contrat signé par un Client (potentiel), Orange Belgium demandera des informations à certains fournisseurs d'informations commerciales et financières afin de déterminer si le Client (potentiel) sera en mesure de remplir ses obligations.

**3.2.4.** Ce n'est que dans la mesure où le Contrat précise que le Client souhaite être inscrit dans l'annuaire téléphonique que le Client est effectivement repris dans les annuaires téléphoniques universels et non universels. Dans ce cas, Orange Belgium envoie les données fournies par le Client aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements, telles que le nom officiel de l'entité juridique, l'adresse et le numéro de téléphone. Les objectifs de l'annuaire téléphonique universel et du service des renseignements sont les suivants : trouver un numéro de téléphone sur la base du nom et de l'adresse et/ou trouver un nom et une adresse sur la base d'un numéro de téléphone.

Si la demande de contrat précise que le Client souhaite être inscrit dans les services de renseignements, le Client est également inscrit dans les services de renseignements universels et non universels. Orange Belgium ne transmet aux services des renseignements les informations fournies par le Client que lorsqu'il est explicitement stipulé que le Client souhaite figurer dans le service des renseignements.

Le Client peut contacter gratuitement le service clientèle d'Orange s'il souhaite modifier les données qu'il a transmises ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou dans le service des renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que la mise en oeuvre des modifications et/ou suppressions dépend de la planification adoptée à cet égard par les fournisseurs d'annuaires ou de services de renseignements.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. La responsabilité d'Orange Belgium se limite à la transmission exacte des données fournies par le Client aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services des renseignements.

**3.2.5.** Le Client peut enregistrer gratuitement son numéro de téléphone d'abonné sur la liste "ne-m-appellez-plus", à l'adresse électronique [www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be) (FR) ou [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be) (NL) afin que son numéro ne soit plus utilisé dans le cadre d'appels de marketing direct. Après enregistrement, le Client (et les Utilisateurs) peut encore recevoir des appels de marketing direct pendant maximum un mois.

### 3.3. Orange Belgium agissant en sa qualité de sous-traitant

**3.3.1.** En tant que Sous-traitant, Orange Belgium se doit de :

- a) ne pas traiter ou transférer des données à caractère personnel à des fins autres que celles qui sont nécessaires à l'exécution des obligations qui lui incombent en vertu du Contrat,
- b) uniquement traiter ou transférer les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, telles que, mais non limitées au Contrat, sauf si Orange Belgium est tenu de traiter ou de transférer les données à caractère personnel en vertu d'une disposition impérative résultant du droit européen ou du droit belge et qui est applicable aux opérations de traitement. Lorsqu'une telle exigence est imposée à Orange Belgium, Orange Belgium en informera préalablement le Client, à moins que cette notification soit interdite par la loi.

**3.3.2.** Le Client accorde par la présente une autorisation générale écrite à Orange Belgium d'engager des sous-contractants/sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat, à condition :

- que le fait de faire appel à des sous-traitants/sous-contractants soit requis pour permettre à Orange Belgium de remplir les obligations contractuelles qui lui incombent en vertu du Contrat,
- qu'Orange Belgium conclue un accord écrit avec ses sous-contractants/sous-traitants selon lequel ces derniers s'engagent à respecter les obligations énoncées dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données et de la présente Convention relative au traitement des données, et
- aussi longtemps qu'Orange Belgium reste responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des obligations des sous-traitants.

Si Orange Belgium a l'intention d'ajouter ou de remplacer un de ses sous-contractants/sous-traitants, il en informera le Client et lui donnera la possibilité de refuser les modifications envisagées. Le refus du Client devra se fonder sur des motifs raisonnables et objectifs. Le Client est informé qu'un tel refus peut impliquer qu'Orange Belgium ne soit plus en mesure de continuer à fournir le(s) Service(s) Orange au Client et qu'Orange Belgium soit, dès lors, en droit de résilier le présent Contrat sans être redevable d'aucun frais, ni d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

**3.3.3.** Le Client accorde par la présente une autorisation générale écrite à Orange Belgium pour le transfert des données à caractère personnel vers un pays situé hors de l'Espace économique européen ou vers un pays qui n'a pas été reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau adéquat de protection des données, à condition que (i) Orange Belgium ait fourni des garanties appropriées conformément à la Législation Applicable en Matière de Protection des Données ou (ii) qu'une dérogation prévue dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données permette un tel transfert. Si Orange Belgium l'exige raisonnablement, le Client s'engage à compléter et signer les documents et à accomplir les démarches nécessaires à la mise en oeuvre de telles garanties adéquates.

**3.3.4.** Les Parties conviennent qu'en cas de violation de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données par Orange Belgium, Orange Belgium ne peut être tenu responsable que s'il n'a pas agi conformément aux instructions licites du Client.

## Article 4. Durée

La présente Convention relative au traitement des données entre en vigueur en date du 25 mai 2018 et prend fin automatiquement le jour où le Contrat prend fin.