



UNDO srl
Chaussée de La Hulpe 177, boîte 11
B-1170 Bruxelles

Numéro du Service clientèle: 1989 ou +32490461999
support@undo.be
www.undo.be

Date : 01/04/2023

Politique de confidentialité

1. Général

Le présent document (ci-après dénommé "Politique de confidentialité") a été élaboré par UNDO srl, dont le siège social est situé Chaussée de La Hulpe 177, Boîte 11, B-1170 Bruxelles, et dont le numéro d'entreprise est 0788.352.652 (ci-après dénommée "UNDO" ou "nous").

La Politique de confidentialité vise à vous fournir des informations transparentes sur la manière dont vos données personnelles sont collectées et sur les objectifs pour lesquels elles sont traitées.

Dans le cadre de la prestation de ses services, UNDO traite différents types de données personnelles vous concernant à des fins diverses. UNDO est le responsable du traitement de vos données personnelles et, à ce titre, détermine la finalité et les moyens du traitement de vos données personnelles.

UNDO s'engage fermement à traiter ces données de manière à respecter votre vie privée et applique donc les principes suivants :

- Sécurité : les données personnelles de nos clients sont stockées en toute sécurité et traitées de manière fiable.
- Contrôle : le client pourra contrôler la manière dont ses données personnelles sont utilisées et consentir à ce traitement.
- Transparence : le traitement des données est effectué en toute transparence à chaque étape de notre relation avec le client.
- Soutien : UNDO aide ses clients à mieux protéger leur vie privée et leurs données personnelles.



Nous vous conseillons donc de lire attentivement cette Politique de confidentialité. Si vous avez des questions, vous trouverez nos coordonnées à la fin de cette Politique de confidentialité.

2. Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Par " données personnelles ", nous entendons toute information relative à une personne physique. Le type de données personnelles collectées dépend du service et de la finalité du traitement.

Pour vous permettre d'utiliser nos produits et services, nous avons besoin de vos données personnelles. Outre vos données personnelles de contact, nous collectons également d'autres données personnelles, telles que des données sur les paiements et le trafic de communication. Toutes ces données sont conservées dans nos fichiers pendant une durée déterminée

2.1. Les informations que vous nous fournissez

Si vous souhaitez utiliser nos services et produits, nous avons besoin de certaines données personnelles. Il peut s'agir par exemple de votre nom, prénom, adresse, login, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de téléphone mobile, date de naissance, langue, détails de votre pièce d'identité ou de votre numéro de client. Parfois, nous avons également besoin d'autres informations, telles que des préférences et des exigences spécifiques liées au service en question.

Vos données à caractère personnel peuvent être collectées de différentes manières et, entre autres, par téléphone via le service clientèle, par écrit via les formulaires de commande, par e-mail ou par SMS, de manière numérique via les formulaires électroniques ou lorsque vous chattez avec notre chatbot ou via notre site web, via le site web ou les applications UNDO ou lorsque vous utilisez les médias sociaux pour nous contacter.

Chaque contact avec le client offre la possibilité de collecter des données personnelles : lorsque vous passez une commande, participez à une enquête, testez notre concours, appelez notre service clientèle, vous identifiez sur le site web ou les applications, vous inscrivez à une newsletter ou, plus simplement, lorsque vous demandez des informations.

Tout au long du processus d'enregistrement, vous êtes averti(e) de l'obligation, ou non, de fournir les informations demandées. Cela signifie que toute information obligatoire restée sans réponse empêchera la validation de votre enregistrement et donc l'impossibilité de vous fournir nos services.



Il vous est toujours loisible de refuser la communication de certaines données, mais cela pourrait vous empêcher d'utiliser certains produits ou services, ou générer des dysfonctionnements dans leur utilisation.

2.2. Les informations que nous obtenons par le biais de votre utilisation de nos produits/services.

Nous recueillons des données sur la manière dont vous utilisez nos produits et services et nos sites web ; des données sur les appareils que vous utilisez (type/marque) et sur le trafic de communication qui circule sur le réseau.

Ces informations sur le trafic de communication contiennent les numéros appelés, l'identification de l'appareil mobile, les données et la durée de la communication ou la date, la durée et le volume de données d'une session internet et des sites visités, ainsi que le type d'applications mobiles que vous utilisez.

Nous recueillons également vos données de facturation et de paiement.

2.3. Informations que nous achetons à des tiers

Nous sommes également susceptibles d'utiliser des données sociodémographiques et des informations sur les consommateurs fournies par courtiers commerciaux divers.

2.4. Identification des clients

Il est impératif qu'UNDO puisse vous identifier correctement lorsque vous achetez un service ou demandez la modification d'un service ou d'un contrat existant ou l'accès à certaines données client.

Vous pouvez vous identifier en utilisant l'application Itsme ou, si elle vous est disponible, via une lecture électronique de votre carte d'identité (électronique). Si vous utilisez l'application Itsme, celle-ci transmettra, de manière sécurisée, les données d'identification nécessaires à UNDO.

Si vous vous identifiez à l'aide d'un document d'identité belge, UNDO collectera les données suivantes : votre nom, votre prénom, votre date de naissance, votre sexe, votre adresse, le numéro et la durée de validité dudit document et votre numéro d'enregistrement national (ce dernier uniquement pour les autorités judiciaires et autres autorités compétentes).

UNDO a besoin de vos données d'identité aux fins suivantes :



- pour pouvoir vous offrir les services demandés. UNDO doit, en effet, pouvoir vous identifier correctement afin d'établir une relation contractuelle, de pouvoir vous fournir ses services, d'établir les factures qui vous sont destinées et de vous contacter pour toute la gestion de votre dossier. Ce traitement des données est nécessaire pour l'exécution du contrat entre UNDO et vous ;
- pour lutter contre la fraude, le phishing et l'usurpation d'identité. D'une part, UNDO veut empêcher l'utilisation de fausses identités ou la commande de services qui ne seront jamais payés, d'autre part, UNDO veut également vous protéger contre l'utilisation abusive de votre identité et vous éviter de devenir une victime si une personne mal intentionnée tente de commander des produits ou des services en votre nom. La base juridique est ici l'intérêt légitime d'UNDO et du client à prévenir la fraude et le vol d'identité ;
- pour se conformer à l'obligation légale d'identifier les clients devant les autorités judiciaires et autres autorités compétentes. UNDO, comme tous les autres fournisseurs de services de communication électronique, est légalement tenue d'identifier ses clients. C'est ce que prévoit la loi sur les communications électroniques du 13 juin 2005 et les arrêtés royaux du 19 septembre 2013 et du 27 novembre 2016.
- disposer d'une base de données de qualité afin de tenir les clients informés des produits et services d'UNDO via différents canaux de communication tels que le courrier électronique, les SMS, le téléphone, la lettre et la publicité en ligne. UNDO s'efforcera d'adapter autant que possible sa communication à vos besoins personnels, par exemple en fonction de votre âge, de votre sexe et de votre lieu de résidence. Le numéro de votre pièce d'identité nous aidera à vous identifier de manière unique dans la base de données clients et à éviter la création de comptes doubles pour un seul et même client. Vous avez, bien entendu, le droit de refuser l'utilisation de vos données par UNDO pour vous envoyer des informations commerciales. Ce traitement des données est fondé sur l'intérêt légitime d'UNDO à promouvoir ses services auprès de ses clients.

UNDO peut vérifier la validité de votre document d'identité au moyen de vérifications automatisées et/ou manuelles. Si, sur la base de ces vérifications, il apparaît que le document d'identité est périmé, volé, falsifié ou invalide pour toute autre raison, UNDO refusera le document et le service que vous aurez demandé ne pourra être fourni. Vous en serez informé. Si la décision d'UNDO est basée sur une décision purement automatique sans intervention humaine, vous serez informé à ce moment-là des démarches à entreprendre pour contester la décision automatisée.

3. À quelles fins utilisons-nous vos données ?

Nous traitons les données à caractère personnel à diverses fins. Celles-ci peuvent être de nature technique, administrative, commerciale ou juridique.



UNDO utilise vos données personnelles pour différentes raisons, notamment :

- pour fournir les produits/services ou informations demandés ;
- pour la connexion avec les réseaux de communication électronique d'autres opérateurs ;
- pour la résolution de problèmes techniques et de dysfonctionnements de nos services ;
- pour la facturation et la comptabilité ;
- pour l'administration et l'assistance aux clients ;
- pour l'utilisation correcte de l'itinérance à l'étranger ;
- pour la gestion des litiges ;
- pour détecter les fraudes et les infractions commises à l'encontre d'UNDO, de ses employés, de ses clients ou de ses fournisseurs ;
- pour le test automatique de vos données par rapport aux bases de données existantes d'UNDO et de tiers avant la conclusion d'un contrat, afin de prévenir la fraude, l'insolvabilité ou le risque de factures impayées (c'est-à-dire un test de solvabilité) ;
- pour améliorer la qualité de nos produits et services ;
- à des fins de rapport interne ;
- pour la planification et l'organisation de l'infrastructure des télécommunications et le développement de nouveaux produits et services ;
- pour les études de marché et les essais de produits et de services ;
- pour le profilage des clients sur la base de toutes les données collectées afin de rendre les informations sur nos produits, services et offres plus pertinentes pour vous ;
- pour une meilleure harmonisation de vos intérêts et besoins potentiels avec les publicités du réseau publicitaire en ligne d'UNDO et de tiers (tels que Google) ;
- pour remplir nos obligations légales vis-à-vis des tribunaux et d'autres autorités belges telles que l'administration fiscale, les services d'urgence et les autorités judiciaires, ou pour vous avertir, à la demande du gouvernement et sur la base de vos données de localisation sur notre réseau mobile, d'une menace imminente ou d'une catastrophe majeure.
- pour le respect de notre obligation légale de mettre les données d'abonnement à la disposition des personnes qui établissent et distribuent l'annuaire téléphonique ou qui offrent un service d'assistance téléphonique.

UNDO traite vos données uniquement s'il existe une base légale pour le faire, telle que définie dans les règlements relatifs à la protection de la vie privée, ou si :

- nous avons besoin de vos données personnelles pour préparer et exécuter notre contrat avec vous et vous fournir le service ;
- nous vous demandons votre autorisation pour traiter vos données ;
- nous sommes tenus par la loi de traiter vos données ;



- nous traitons vos données personnelles pour le propre intérêt légitime d'UNDO ou celui d'un tiers, lorsque cette option est en équilibre avec votre droit à la vie privée.

UNDO a un intérêt légitime (commercial) à traiter et à utiliser vos données :

- pour promouvoir et mieux aligner son offre et ses services sur vos intérêts potentiels, que vous soyez client d'UNDO ou non. Vous pouvez toujours vous opposer à cette utilisation de vos données ou indiquer vos préférences ;
- pour partager certaines de vos données personnelles avec des filiales du Groupe UNDO ;
- dans le cadre de la gestion de la fraude ;
- pour la sécurité des réseaux et des informations ;
- pour résoudre les problèmes techniques et les dysfonctionnements que vous rencontrez ; à cette fin, UNDO peut utiliser des données sur votre utilisation de nos services, telles que le trafic de vos communications ;
- pour tester et développer de nouveaux produits et services ;
- pour établir des rapports anonymes et agrégés à usage interne et externe ;
- pour fournir des services de vérification à des tiers ;
- pour la facturation à des tiers (itinérance, interconnexion, etc.) ;
- pour l'organisation et la gestion de l'horaire de travail (par exemple, en ce qui concerne les techniciens) ;
- dans le contexte des études de marché ;
- dans le cadre de l'administration des entreprises (relations publiques).

UNDO utilise les données de consommation de ses clients pour créer un profil d'utilisateur et les répartir en segments de marché. Sur la base de ces profils, UNDO propose aux clients des cadeaux personnalisés, des offres promotionnelles ou un meilleur plan tarifaire. Il appartient toujours au client d'accepter ce cadeau, ce plan tarifaire ou de choisir une autre formule tarifaire. La décision finale est toujours entre les mains du client et UNDO ne prend pas de décisions (automatisées) pour le client. Le client peut choisir de retirer son consentement à ce traitement.

UNDO a l'obligation légale d'indiquer le meilleur plan tarifaire sur la facture du client à intervalles réguliers.

UNDO est également chargée de donner au client la possibilité, à sa demande, de partager ses données et son profil de consommation avec le simulateur de tarifs du régulateur des télécommunications.

4. Qu'est-ce que le secret des télécommunications ?



UNDO et ses employés ne peuvent pas avoir connaissance du trafic de vos communications sur nos différents réseaux. La seule exception concerne les appels téléphoniques à notre service clientèle.

Le personnel et les partenaires d'UNDO n'ont pas accès au contenu de vos communications sur le réseau d'UNDO, comme le contenu des appels, des messages électroniques ou SMS, le contenu des sessions Internet, etc. Ces informations sont protégées par le secret des télécommunications. UNDO a pris les mesures de sécurité nécessaires et a donné des instructions strictes à ses employés pour respecter le secret des télécommunications. Ces informations sont cryptées lors de leur transit sur le réseau d'UNDO, le temps nécessaire au traitement de la communication.

Vos appels au service clientèle d'UNDO peuvent être enregistrés afin de contrôler la qualité du service clientèle d'UNDO et peuvent être utilisés comme preuve en cas de litige commercial.

Toutefois, en cas de problèmes techniques ou pour vérifier la qualité de ses services, UNDO peut avoir besoin d'examiner le contenu de votre trafic/communication pour analyser ce qui n'a pas fonctionné et résoudre le problème. Ces interventions sont limitées à ce qui est strictement nécessaire pour détecter, analyser et résoudre le problème.

5. Avec qui partageons-nous vos données ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec nos filiales et les tiers avec lesquels nous collaborons. Si vous payez des services de tiers via notre facture, nous pouvons transmettre votre numéro de téléphone mobile auxdits tiers. Nous pouvons également être amenés à fournir vos données personnelles au bureau du Médiateur si vous y déposez une plainte. Enfin, dans certains cas, UNDO a l'obligation légale de fournir des données aux services gouvernementaux.

5.1. Avec les autorités

Nous pouvons également partager ou transmettre des données personnelles, y compris le contenu de vos communications :

- pour nous conformer à la loi ou dans le cadre de procédures ou de demandes légales (services d'urgence ; enquête judiciaire ; demande des services de renseignement belges, de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et des autorités fiscales)
- pour détecter, éviter ou traiter de toute autre manière la fraude et les problèmes de sécurité technique ;



- pour protéger les droits et la propriété d'UNDO, notamment en maintenant nos conditions d'utilisation.

5.2. Avec les fournisseurs, les sous-traitants et autres prestataires de services

Nous faisons appel à d'autres sociétés, intermédiaires, sous-traitants ou prestataires de services pour exécuter certains services en notre nom ou pour nous aider à vous fournir des services. Nous faisons, par exemple, appel à des fournisseurs d'accès au réseau, de marketing, de communication, d'infrastructure et d'informatique, pour optimiser notre prestation de services, pour traiter les transactions par carte de crédit et autres méthodes de paiement et limiter les fraudes qui y sont liées, pour fournir un service à la clientèle, pour recouvrer les dettes, pour analyser les données et pour traiter et gérer les commentaires des utilisateurs. Dans le cadre précis de leur mission, ces fournisseurs peuvent avoir accès à vos données personnelles ou à d'autres informations.

UNDO est un "opérateur de réseau mobile virtuel" ("MVNO") qui utilise le réseau d'un "opérateur de réseau mobile" ("MNO") afin de fournir des services mobiles à ses clients. Par conséquent, l'ORM qui exploite le réseau utilisé par UNDO a également accès à certaines données dont, par exemple, les données dites de localisation qui lui permettent de localiser votre carte SIM. Ces données de localisation qui indiquent à quelle station de base ou à quel point Wi-Fi votre appareil mobile est connecté, peuvent être utilisées pour la planification et la gestion du réseau par l'ORM, mais aussi dans le cadre de certaines obligations légales (par exemple pour la transmission de votre localisation lors d'appels d'urgence) ou à la demande des services publics dans le cadre d'une enquête judiciaire.

Nous n'autorisons ces sociétés à traiter vos données personnelles que dans le strict but de fournir leurs services ou de se conformer à certaines lois et nous leur demandons de prendre les mesures nécessaires pour respecter la confidentialité de vos données personnelles, avec un niveau de sécurité approprié.

Si UNDO peut faire appel à des sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen, elle ne travaille toutefois qu'avec des sous-traitants provenant de pays qui, selon la Commission européenne, peuvent garantir un niveau de protection adéquat, ou avec des sous-traitants liés par les dispositions standard approuvées par la Commission européenne.

En outre, vos données personnelles peuvent être partagées en dehors de l'Espace économique européen si cela est nécessaire pour la prestation du service que vous souhaitez utiliser, par exemple lorsque vous appelez un numéro dans un pays situé en dehors de l'Espace économique européen ou que vous visitez un site web hébergé par des serveurs situés en dehors de cette zone.



5.3. Avec le Bureau du Médiateur pour les télécommunications

Si vous déposez une plainte auprès du Bureau du Médiateur des télécommunications, nous pouvons être amenés à divulguer vos données audit Médiateur pour le traitement de votre plainte.

5.4. Avec les sociétés de services d'annuaire

Si vous avez accepté la publication de votre ou vos numéros de téléphone dans les annuaires téléphoniques, certaines de vos informations personnelles seront partagées avec le fournisseur de ces annuaires. Vous pouvez révoquer cette publication via votre espace client ou en appelant le service clientèle. Il peut cependant s'écouler un certain temps avant que votre demande ne devienne effective.

6. Comment mes données personnelles sont-elles protégées ?

La protection et la sécurité de vos données sont importantes pour nous. Nous utilisons une variété de technologies et de procédures de sécurité pour protéger vos données, de manière appropriée, contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.

UNDO a mis en place des mesures de sécurité adaptées au degré de sensibilité des données personnelles afin de les protéger contre toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

UNDO ne délivre des autorisations d'accès à ses systèmes d'information qu'aux personnes qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions.

UNDO sensibilise ses employés à la protection des données personnelles mises à leur disposition dans le cadre de leurs fonctions et veille à ce qu'ils se conforment aux règles en vigueur et à l'éthique de l'entreprise.

UNDO effectue des contrôles et des audits pour vérifier l'application opérationnelle correcte de ces règles.

UNDO exige de ses fournisseurs qu'ils se conforment à ses principes de sécurité.

Si une violation de la vie privée ou des données personnelles est détectée, nous informerons l'autorité compétente et les personnes concernées dans les plus brefs délais.

7. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?



UNDO ne conserve pas les données des clients plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. La conservation des données dépend du type de données collectées et de la finalité du traitement. Certaines données doivent également être conservées pendant une certaine période en vertu de certaines législations. Les délais de conservation peuvent donc varier.

- vos données d'identification (nom, adresse, etc.) sont conservées jusqu'à 10 ans après la fin du contrat. Ces données ne sont utilisées que pour vous identifier en tant qu'ancien client si nécessaire;
- vos données relatives au trafic et les données techniques sont conservées pendant un an;
- à des fins fiscales, vos informations financières et de facturation sont conservées pendant 8 ans;
- Vos conversations téléphoniques avec le service clientèle sont conservées pendant 3 mois.

Vous pouvez nous demander plus de détails sur les périodes de conservation des différents aspects de vos données personnelles.

8. UNDO collecte-t-elle des données personnelles de personnes qui ne sont pas encore clientes ?

UNDO peut collecter vos données par le biais de différents canaux, même si elle ne vous compte pas encore parmi ses clients. Lesdites données peuvent être utilisées pour vous informer sur les produits, services et promotions d'UNDO. Vous avez le droit de vous opposer à une telle utilisation de vos données.

Dans le cas où vous n'êtes pas encore un de ses clients, UNDO peut collecter vos données via divers canaux et, entre autres:

- lorsque vous participez à une compétition UNDO ;
- présentation d' offres promotionnelles lors d'événements ;
- campagnes de porte-à-porte ;
- utilisation des sites Internet et des médias sociaux d'UNDO ;

UNDO collecte principalement les données suivantes :

- votre nom et votre prénom ;
- votre adresse électronique ;
- votre numéro de portable ;
- votre code postal ;
- d'autres données, telles que les données relatives au concours ou à l'événement auquel vous avez participé.



UNDO utilise ces données pour vous informer de ses produits, services et promotions. Si vous ne souhaitez pas/plus être tenu au courant, vous pouvez vous désinscrire en nous contactant.

9. Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit de consulter, de corriger et de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur utilisation ou à leur traitement. Vous pouvez retirer votre consentement et modifier votre choix. Enfin, vous pouvez vous inscrire sur la liste "Do Not Call Me" (www.dncm.be). Si vous êtes un client d'UNDO, dans la plupart des cas, vous pouvez indiquer vos préférences en matière de confidentialité via le site web et les applications d'UNDO ou encore via notre service clientèle. Si vous n'êtes pas client, nous vous invitons à appeler notre service clientèle.

Vous disposez des droits suivants en ce qui concerne le traitement de vos données personnelles :

9.1. Droit d'accès

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles. Nous vous fournirons alors un aperçu des données personnelles que nous traitons à votre sujet. Nous vous donnerons également des informations supplémentaires concernant, par exemple, la raison pour laquelle ces données personnelles sont traitées, l'origine des données, les types de tiers avec lesquels nous les partageons, etc.

Vous avez également le droit d'obtenir, gratuitement, une copie des données traitées, sous une forme intelligible. Notez toutefois qu'UNDO pourrait facturer des frais raisonnables pour couvrir ses coûts administratifs pour chaque copie supplémentaire que vous voudriez demander.

9.2. Droit de rectification

Vous avez le droit de rectifier ou de supprimer des données personnelles incomplètes, incorrectes, inappropriées ou périmées. Nous vous conseillons donc de vérifier régulièrement si vos données personnelles sont à jour. Dès que vous vous connectez via votre compte, vous pouvez gérer vous-même certaines données personnelles. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter via les coordonnées reprises dans la présente Politique de confidentialité. Le cas échéant, nous modifierons ou supprimerons les informations visées en tenant compte des délais prescrits par la loi.

9.3. Droit à l'effacement / droit à l'oubli



Vous avez le droit de faire supprimer vos données personnelles sans retard excessif dans les cas suivants

- vos données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou autrement traitées par UNDO ;- vous retirez votre consentement préalable au traitement et il n'existe aucune autre base juridique qu'UNDO puisse invoquer pour le traitement (ultérieur) ;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe aucun motif justifié pour qu'UNDO poursuive le traitement ;
- vos données personnelles sont traitées de manière illégale ;
- vos données personnelles doivent être supprimées pour se conformer à une obligation légale ;
- vos données personnelles ont été collectées alors que vous étiez encore mineur.

Veillez noter qu'il est possible qu'UNDO ne soit pas en mesure de supprimer toutes les données personnelles demandées, dans le cas, par exemple, où elle est légalement tenue de conserver ces données (par exemple, les données de facturation) ou si le traitement est nécessaire à l'établissement, l'exercice ou la défense de revendications légales. UNDO vous fournira de plus amples informations à cet égard dans la réponse qu'elle réservera à votre demande.

9.4. Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de faire restreindre le traitement de vos données personnelles dans les cas suivants :

- vous contestez l'exactitude de vos données personnelles : leur utilisation sera dès lors limitée pendant la période permettant à UNDO de vérifier leur exactitude ;- le traitement de vos données personnelles est illégal : au lieu de demander l'effacement de vos données, vous demandez que leur utilisation soit limitée ;
- UNDO n'a plus besoin de vos données pour les finalités initiales du traitement, mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice : au lieu de demander l'effacement de vos données, leur utilisation est limitée à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- Tant qu'aucune décision n'a été prise concernant l'exercice de votre droit d'opposition au traitement, vous demandez la limitation de l'utilisation de vos données.

9.5. Droit à la portabilité

Vous avez le droit de demander le transfert de vos données personnelles, par exemple pour pouvoir changer de prestataire de services plus facilement. Cela n'est possible que pour les



données personnelles que vous avez vous-même fournies à UNDO sur la base d'une autorisation ou d'un contrat. Dans tous les autres cas, vous ne disposez pas de ce droit (par exemple, lorsque le traitement de vos données a lieu sur la base d'une obligation légale).

Lorsque vous exercez ce droit, vous pouvez demander UNDO :

- de récupérer les données personnelles pertinentes dans un format structuré, lisible et couramment utilisé ;
- de les transmettre directement à un autre responsable du traitement. Dans ce cas, vous êtes responsable de l'exactitude et de la sécurité de l'adresse électronique que vous fournissez pour la transmission. UNDO peut toutefois refuser ce droit si la transmission n'est pas techniquement possible.

9.6. Droit d'opposition au traitement

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, si le traitement est effectué dans l'intérêt légitime d'UNDO ou dans l'intérêt public. UNDO suspendra le traitement de vos données personnelles à moins qu'elle ne puisse démontrer des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui l'emportent sur les vôtres ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Vous avez toujours le droit de vous opposer au traitement dans le cadre du marketing direct et du profilage par UNDO à des fins de marketing direct.

9.7. Droit de retirer votre consentement

Dans la mesure où le traitement des données personnelles est fondé sur le consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

9.8. Droit de porter plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué à la fin de la présente Politique de confidentialité.

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données. Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

9.9. Comment exercer vos droits ?

Pour exercer les droits susmentionnés, vous pouvez nous envoyer une demande écrite comme indiqué à la fin de la présente Politique de confidentialité. Afin d'exercer vos droits



et d'éviter la divulgation illégale de vos données personnelles, UNDO doit vérifier votre identité. En cas de doute ou d'ambiguïté, UNDO vous demandera d'abord des informations supplémentaires (généralement une copie du recto de votre carte d'identité).

9.10. Frais

Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de protection de la vie privée, sauf si votre demande est manifestement infondée ou excessive en raison de son caractère répétitif. Dans ce cas, UNDO a le droit et le choix - conformément à la législation sur la protection de la vie privée

- de vous facturer des frais raisonnables (compte tenu des coûts administratifs liés à la fourniture de l'information ou de la communication demandée et des coûts liés à la réalisation de l'action demandée) ;
- de refuser votre demande.

9.11. Délais

UNDO répondra à votre demande dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci (ce délai commence dès que votre identité a été suffisamment démontrée à UNDO).

En fonction de la complexité et du nombre de demandes, cette période peut être prolongée de deux mois. En cas de prolongation, UNDO vous en informera dans le mois suivant la réception de la demande.

10. Que sont les cookies (et les technologies connexes) et comment sont-ils utilisés ?

Les cookies nous permettent de vous reconnaître en tant que visiteur de nos sites web et, ainsi, de vous fournir des informations personnalisées.

Vous pouvez consulter notre politique en matière de cookies via l'hyperlien "Politique en matière de cookies" situé en bas de la page d'accueil de nos sites web.

11. Informations sur des produits et services spécifiques

11.1. Informations que nous recevons via nos sites web

Tous nos sites web sont librement accessibles. Toutefois, pour accéder à certaines parties ou fonctions de nos sites Internet, vous devez disposer d'un compte avec login et mot de passe. Lorsque vous visitez un site Internet d'UNDO, nous enregistrons vos données de connexion. Si vous êtes connecté avec votre compte UNDO, nous pouvons vous reconnaître



et adapter le contenu de notre site web à votre profil. Vos commentaires dans les outils d'évaluation de nos sites web peuvent être affichés de manière anonyme sur d'autres sites web, bien que vous deviez utiliser un pseudonyme lorsque vous laissez un commentaire. Nous pouvons également divulguer des données à des tiers que nous engageons pour suivre et analyser le comportement de navigation sur nos sites web.

Vous pouvez visiter nos sites web sans avoir à saisir de données personnelles. Parfois, certaines parties ou fonctions de nos sites web ne sont accessibles qu'après avoir saisi le login et le mot de passe de votre compte ou abonnement.

Données de connexion

Nous enregistrons des données sur votre connexion à nos sites web ainsi que sur les logiciels et les appareils que vous utilisez pour vous connecter. Ces informations peuvent inclure votre adresse IP, l'heure, le navigateur, le type et la marque de l'appareil que vous utilisez et les pages que vous visitez.

Ces données sont utilisées pour générer des statistiques anonymes et améliorer la qualité globale de nos sites web et de notre service, grâce à l'analyse du comportement de navigation des visiteurs desdits sites.

Si vous vous connectez à nos sites Web en utilisant votre compte UNDO, nous pouvons vous reconnaître en tant que client UNDO. Nous pouvons alors personnaliser une partie du contenu de nos sites Web, en partie sur la base d'autres données que nous avons recueillies à votre sujet en tant que client d'UNDO. Par exemple, nous pouvons afficher des informations sur des produits ou services que vous n'utilisez pas encore mais qui selon votre profil, seraient susceptibles de vous intéresser, plutôt que de vous montrer des informations sur des produits et services que vous connaissez déjà.

Hyperliens

Nos sites Web peuvent contenir des hyperliens vers des sites Web qui ne sont pas gérés par UNDO. Ces hyperliens ne sont donnés qu'à titre d'information. Nous vous conseillons donc de lire attentivement la Politique de confidentialité de ces sites.

Évaluation des produits et services

Une technologie partenaire peut être utilisée sur nos sites web pour vous permettre d'évaluer nos produits et services. Les données personnelles ainsi collectées sont utilisées pour gérer ce service d'évaluation. Vos commentaires peuvent être affichés sur d'autres sites web que ceux d'UNDO, sans aucune mention de vos données personnelles. En tout état de cause, vous devez utiliser un pseudonyme lorsque vous laissez un commentaire.

Analyse de l'utilisation des sites Internet d'UNDO

Sur nos sites web, nous pouvons utiliser les services de tiers pour suivre, analyser et relater le comportement de navigation des visiteurs (analyse par des tiers). À cette fin, lesdits tiers peuvent collecter des données anonymes sur votre utilisation de nos sites web, y compris



vos comportements sur nos sites web. Ces données nous permettent de repérer toute erreur dans nos sites web et de déterminer comment nous pouvons améliorer votre expérience utilisateur.

La collecte de vos données personnelles à l'aide de l'outil d'analyse d'un partenaire n'est possible que lorsque vos données sont utilisées pour analyser la navigation des utilisateurs sur nos sites web et, sur cette base, pour améliorer l'expérience utilisateur sur lesdits sites.

Collecte de données personnelles via les sites Internet d'UNDO

Lorsque vous remplissez un formulaire en ligne (par exemple, lorsque vous commandez un produit ou un service), vos données personnelles sont collectées et traitées conformément à la présente Politique de confidentialité.

Lorsque vous commandez un produit ou un service sur notre site web mais que vous ne terminez pas votre commande (par exemple, en raison d'un problème technique), les données personnelles que vous avez saisies avant d'envoyer le formulaire de commande peuvent être utilisées pour sauvegarder temporairement votre panier numérique. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous envoyer un e-mail contenant un lien hypertexte vers votre panier afin de vous permettre de compléter plus facilement votre commande. Si vous ne répondez pas à cet e-mail dans un délai raisonnable, vos données personnelles et votre panier seront supprimés.

11.2. Données personnelles dans l'application UNDO

Pour fonctionner comme il se doit, l'application UNDO doit accéder aux données personnelles stockées sur votre appareil mobile. UNDO utilise les données personnelles de votre appareil uniquement lorsque ces données sont nécessaires au fonctionnement de l'appli. En outre, UNDO collecte des données sur votre utilisation de l'appli qu'elle a développée afin de l'améliorer et de l'adapter aux besoins des utilisateurs. Les données personnelles collectées sont conservées pendant deux ans et ne sont pas partagées avec des tiers à des fins commerciales.

L'application UNDO utilise uniquement les catégories de données personnelles suivantes (la finalité pour laquelle les données sont utilisées est indiquée pour chaque catégorie) :

- votre numéro de téléphone mobile et/ou votre adresse électronique : pour vous identifier en tant qu'utilisateur de l'application et pour empêcher d'autres personnes d'avoir accès à vos informations client dans l'application UNDO ;
- vos contacts : pour vous permettre d'effectuer facilement un service pour l'un de vos contacts ;
- votre numéro de téléphone : pour vous permettre d'appeler notre service clientèle via l'application ;
- votre connexion Wi-Fi : uniquement pour vérifier si votre connexion Wi-Fi est activée - il n'est pas possible d'identifier votre appareil via une connexion Wi-Fi ;



- votre connexion de données : elle est nécessaire pour le fonctionnement de l'application ;
- l'identification de votre appareil : pour vous envoyer des notifications push liées à l'application, à votre facture, à vos produits/services, à votre programme de fidélité ou aux solutions et promotions UNDO susceptibles de vous intéresser (dans la section " notifications ", vous pouvez indiquer le type de messages que vous souhaitez recevoir) ;
- vos données de localisation : uniquement pour faciliter la fourniture de certains services sur la base de vos données GPS ;
- votre consommation de batterie/charge : cette information est traitée via un widget lié à l'application dans le cadre d'UNDO calculant en temps réel vos émissions de CO2 mobiles.

Pour la fonctionnalité de l'appli UNDO et l'analyse de son utilisation, il est possible qu'une petite quantité de données doive être stockée sur votre appareil. Il s'agit de cookies dits fonctionnels et analytiques. Il s'agit de petits fichiers qui sont stockés sur votre appareil et qui sont nécessaires à la fonctionnalité de l'appli. Vous ne pouvez pas les refuser.

11.3. Données personnelles dans le cadre des réparations et de l'assistance technique

Pour la réparation d'infrastructures ou d'appareils, UNDO peut collecter des données personnelles qui peuvent être utiles ou nécessaires à la réparation.

Lorsque vous apportez en réparation un appareil acheté chez UNDO, vos coordonnées et les données concernant l'appareil (numéro IMEI, marque, modèle, numéro de série) sont stockées dans les fichiers d'UNDO pour la gestion du processus de réparation. Si nécessaire, ces données sont transmises au service de réparation d'UNDO ou au fabricant de l'appareil et/ou à son service de réparation. Les données sont conservées pendant deux ans. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données par les fabricants et leurs coordonnées, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité du fabricant de votre appareil, qui se trouve sur son site internet.

Si vous ne supprimez pas les données stockées sur votre appareil avant de l'apporter en réparation, le service de réparation compétent peut accéder aux données de votre appareil pendant la réparation. Il se peut que ces données doivent être supprimées pendant la réparation et que votre appareil doive être réinitialisé aux paramètres d'usine pour permettre la réparation. Si votre appareil ne peut pas être réinitialisé, les données seront détruites.

UNDO traite les identifiants internes afin de fournir une assistance en cas de problèmes techniques. Il est, en effet, dans l'intérêt commun d'UNDO et de la personne concernée qu'une assistance technique efficace soit fournie. L'identifiant interne dont question permet à UNDO d'enregistrer vos actions successives et d'identifier rapidement celle qui est liée au



problème technique afin de fournir une assistance rapide et efficace. UNDO n'aura accès à vos actions que dans les cas où une assistance technique est nécessaire.

11.4. Publicité d'UNDO par e-mail et médias sociaux

Nous pouvons afficher/envoyer de la publicité sur nos produits et services par e-mail et sur vos comptes de médias sociaux. Si vous ne le souhaitez pas/plus, vous devez adapter les paramètres de votre compte.

UNDO peut vous envoyer des courriers électroniques pour vous tenir informé(e) des produits, services et promotions existants et nouveaux, sauf si vous vous y êtes opposé(e). Il existe également une possibilité d'exclusion dans chaque e-mail commercial que nous envoyons. Nous utilisons des outils pour mesurer et suivre l'impact de ces e-mails (par exemple, l'e-mail a-t-il été ouvert ou non, un lien hypertexte a-t-il été activé ?) De cette façon, nous rendons nos campagnes d'e-mailing plus efficaces et pouvons mieux aligner notre offre sur vos intérêts personnels.

Si vous avez un compte Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok, Snapchat, Google ou d'autres types de comptes de médias sociaux, UNDO peut afficher de la publicité via ces comptes sur des produits, services et promotions susceptibles de vous intéresser. À cette fin, UNDO détermine un public cible spécifique en utilisant un certain nombre de paramètres tels que l'âge, le sexe, les intérêts, ... et demande au fournisseur d'un canal de médias sociaux de montrer une publicité spécifique à ce public cible. Il est important de noter qu'UNDO ne partage aucune donnée personnelle avec le fournisseur du canal de médias sociaux. Si vous ne souhaitez pas recevoir une telle publicité, vous devez modifier vos paramètres de publicité dans le compte concerné ou par le biais de www.youronlinechoices.com.

11.5. Facturation directe au transporteur

UNDO offre à ses clients la possibilité de payer les produits/services offerts par d'autres entités par le biais de la "facturation directe par l'opérateur". Lorsque vous souhaitez acheter un service numérique par exemple, le fournisseur du service vous propose différents moyens de paiement. L'un d'entre eux est appelé "Direct carrier billing".

Cela signifie que le montant du produit/service sera mentionné dans un relevé joint à la facture de votre opérateur Mobile Telecom. Si vous souhaitez recourir à ce mode de paiement, UNDO et le fournisseur partageront des données personnelles vous concernant. Le fournisseur transmettra principalement à UNDO des informations sur le service acheté. Si nécessaire, UNDO utilisera et transférera votre numéro de téléphone afin de permettre votre identification par le fournisseur et de confirmer si la transaction peut être effectuée ou non.



Pour ces catégories d'informations, UNDO agit en tant que responsable du traitement et transfère vos données sur la base de son intérêt légitime à offrir des services de paiement par facturation directe par l'opérateur à son partenaire et à fournir un moyen de paiement plus sûr à ses clients en ligne. Lorsque la transaction est confirmée, le service sera mentionné dans une déclaration jointe à votre facture télécom et le montant sera collecté par UNDO et transféré au prestataire. Dans cette situation, le fournisseur de service est le contrôleur des données liées à l'achat du produit/service et UNDO est son processeur.

12. Modifications de la Politique de confidentialité

Des changements peuvent être apportés à tout moment à notre Politique de confidentialité. Par conséquent, consultez régulièrement ce site.

Nous nous réservons le droit de modifier ou de compléter la Politique de confidentialité, par exemple dans le cadre de modifications apportées à nos services. Lorsque nous publierons des modifications de la Politique de confidentialité, nous modifierons et mettrons en évidence la date de la mise à jour visée et vous en informerons à l'avance (par exemple en vous envoyant une notification par courrier électronique). Nous demanderons votre consentement lorsque la loi l'exige.

13. Nous contacter

Si vous avez des questions sur nos produits ou services ou sur la Politique de confidentialité, vous pouvez nous contacter :

Par courrier : UNDO srl, Chaussée de La Hulpe 177, boîte 11, 1170 Bruxelles

Par courrier électronique : privacy@undo.be

Dernière mise à jour : 01/04/2023