

# Privacy policy

## 1. Quelles données personnelles traitons-nous ?

Types de données	Exemples
Données d'identification	Nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité et adresse e-mail (facultatif).
Données de consommation et de facturation	Numéros composés, identification de l'appareil, date et durée de l'appel, historique de consommation.
Données de localisation	L'utilisation de ces données est uniquement anonyme, ce qui vous garantit la non-traçabilité.
Données financières	Informations de paiement, historique de paiement ou de recharge.
Contact avec le service clientèle	Conversations chat, e-mails, réseaux sociaux, formulaires de contact.
Données techniques	En utilisant les services ou le réseau mobile, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées.

L'aperçu complet est disponible sur notre [déclaration de confidentialité](#).

## 2. À quelles fins utilisons-nous vos données ?

Nous traitons les données personnelles de nos clients dans des buts divers. Nous avons notamment besoin de vos données à des fins de facturation, d'administration client, de marketing direct, d'études de marché, d'amélioration de nos services, d'optimisation du réseau et de détection des cas de fraude. Dans ce cadre, nous traitons à chaque fois uniquement les données qui sont nécessaires et pertinentes pour atteindre le but visé.

Nous utilisons et conservons vos données, mais uniquement durant le temps qui nous est nécessaire pour les finalités pour lesquelles nous les avons collectées.

## 3. Avec qui partageons-nous vos données ?

Les données personnelles que nous collectons sont destinées principalement aux services internes d'hey!. Cependant, nous pouvons communiquer vos données personnelles aux sous-traitants et partenaires avec lesquels nous collaborons et qui nous assistent dans l'exécution de nos tâches et nos activités. Il s'agit par exemple des centres d'appel ou d'autres partenaires qui nous fournissent des services de facturation ou des services de support informatique. Dans ce cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution des tâches que nous leur avons confiées.

Certains de nos sous-traitants et partenaires peuvent se situer hors d'Europe. Si tel est le cas, nous nous assurons de prendre les mesures nécessaires pour que ce transfert survienne dans le respect de vos données personnelles,

Enfin, nous sommes également susceptibles de transmettre vos données personnelles aux autorités judiciaires, mais seulement dans le cadre prévu par la loi et sur demande expresse de l'autorité concernée.

hey! s'engage à ne pas transmettre ni vendre les données personnelles de ses clients à des partenaires commerciaux à des fins commerciales que avec votre consentement préalable et explicite.

#### 4. Qu'en est-il du secret des communications?

Notre personnel et nos partenaires n'ont pas accès au contenu des communications qui transitent par notre réseau. Le contenu de ces conversations est verrouillé et reste secret. Le personnel et les partenaires ne sont pas en mesure de consulter les e-mails, les SMS ou d'intercepter les appels. Vous avez ainsi l'assurance que le contenu de votre communication n'est visible que par vous-même et la personne avec laquelle vous échangez des SMS, des e-mails ou que vous avez en ligne.

Toute communication avec le service clientèle peut, quant à elle, être enregistrée afin de mesurer et d'améliorer la qualité de nos services. Ces enregistrements peuvent ultérieurement être utilisés en cas de litige et sont conservés durant 3 mois.

#### 5. Comment vos données sont-elles protégées ?

Nous avons mis en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données. Ces mesures sont respectées par notre personnel, mais nous exigeons l'application des mêmes normes de la part des partenaires avec lesquels nous collaborons.

#### 6. Quels sont vos droits ?

En tant que client, vous disposez à tout moment et sous certaines conditions d'un droit d'accès, de rectification et de suppression à l'égard de vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à leur utilisation ou à leur traitement notamment à des fins de

marketing direct Vous pouvez à tout moment retirer vos consentements ou adapter votre choix.

Pour exercer votre droit d'accès ou de suppression, envoyez-nous une demande datée et signée à hey! par courrier électronique, à [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be)

Cette formalité n'est pas nécessaire pour consulter, modifier ou rectifier vos informations personnelles ou gérer vos consentements dans l'Espace client . En effet, si vous êtes client chez nous, vous pouvez dans la plupart des cas communiquer vos préférences en matière de vie privée via votre Espace client.

hey! prend vos droits au sérieux, veille à ce que vous puissiez les exercer de la meilleure manière possible et à répondre à vos demandes dans le délai légal,

#### 7. À qui puis-je adresser mes questions ?

Vous pouvez adresser vos questions et observations concernant le traitement de vos données personnelles par hey! à notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be)

Pour toute question autre, vous pouvez contacter notre service chat accessible sur le siteweb [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)

Pour toute question strictement juridique, vous pouvez contacter notre Service juridique via : [legal@legal.be](mailto:legal@legal.be)

Vous n'êtes pas satisfait ? Vous pouvez toujours contacter la Commission de protection de la vie privée : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>.

Vos questions sont traitées en toute discrétion. Tant le délégué à la protection des données que la Commission de protection de la vie privée sont tenus au secret professionnel.

#### 8. Complément d'information

Vous trouverez plus d'informations sur la politique de respect de la vie privée d'hey! dans [notre déclaration de confidentialité](#).