

La protection de vos données personnelles et de votre vie privée nous tient particulièrement à cœur. En conséquence, lorsque nous traitons vos données personnelles, nous respectons le droit applicable en matière de protection des données, en particulier la loi sur la protection des données (LPD) et la loi sur les télécommunications (LTC). Ci-après, nous entendons par données «personnelles» ou «à caractère personnel» les données personnelles telles que définies par la loi suisse sur la protection des données. Le terme «traitement» employé ci-après comprend également le traitement de données à caractère personnel selon la définition de la loi suisse sur la protection des données. Afin d'empêcher l'accès et l'utilisation abusive de vos données par des personnes non autorisées, nous prenons des mesures techniques et organisationnelles efficaces et notre personnel se voit aussi dispenser en permanence une formation pour bien manipuler les données personnelles. La présente Déclaration de confidentialité vous indique quelles données personnelles sont collectées, traitées et utilisées lors de la conclusion d'un contrat, pendant sa durée de validité et à son expiration (téléphonie mobile, tarifs de données, TV) et quels sont vos droits, conformément à la législation applicable, en relation avec le traitement de vos données personnelles.

## 1. Qui est responsable du traitement des données et à qui pouvez-vous vous adresser?

Le responsable du traitement des données est **MTEL Schweiz GmbH, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zurich, [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch)** (ci-après «MTEL Schweiz»). Notre délégué à la protection des données se tient à tout moment à votre disposition pour répondre à vos questions et vous fournir des renseignements sur la protection des données chez MTEL Schweiz, soit par courrier à l'adresse susmentionnée avec la mention «[protection des données](mailto:datenschutz@mtel.ch)» soit par e-mail à [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch).

## 2. Comment collectons-nous vos données?

Nous collectons et traitons les données que vous nous fournissez lors de votre visite de notre site web, de la conclusion d'un contrat avec nous, de votre utilisation de nos services ou de votre communication avec nous par le biais de tous les canaux de contact disponibles. Nous traitons, en outre, les données personnelles sur votre personne qui nous sont communiquées par des tiers, par exemple lorsque nous demandons des renseignements sur votre solvabilité, mais aussi, s'il y a lieu, les données personnelles vous concernant qui sont accessibles au public.

## 3. Quelles sont les données traitées?

Le traitement des données à caractère personnel désigne l'utilisation, la collecte, l'enregistrement, la compilation, la conservation et la communication ou une combinaison de ces opérations. Les données à caractère personnel sont toutes les informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable ou, conformément à la législation applicable en matière de protection des données, à une personne morale.

### Les données générales suivantes sont traitées pour l'exécution du contrat:

#### ▪ Vos données de base

Les données de base sont toutes les données à caractère personnel nécessaires en vue d'établir, de rédiger, de modifier ou de résilier le contrat telles que: le nom de famille et le prénom, la civilité, l'adresse, la date de naissance, le grade universitaire, le numéro d'abonné, les coordonnées telles qu'une adresse électronique, des informations sur la nature et le contenu de la relation contractuelle et les données concernant votre solvabilité.

#### ▪ Autres données à caractère personnel

Autres données à caractère personnel que vous ou des tiers nous fournissez avec votre accord ou légitimement lors de la préparation du contrat ou pendant la relation contractuelle telles que l'état civil, le sexe, la profession, les données de votre pièce d'identité, les coordonnées bancaires, le pouvoir de signature ou de représentation, le terminal utilisé, l'engagement contractuel, la durée du contrat, le préavis, les paiements entrants, les modalités de paiement ainsi que les identifiants du client PIN, PUK et le mot de passe.

### Services de télécommunication – lorsque vous concluez un contrat de services de télécommunication avec nous, nous traitons également les données suivantes:

#### ▪ Vos données de trafic

Les données de trafic sont les données suivantes qui sont collectées, traitées ou utilisées lors de la prestation de nos services de télécommunication: le numéro ou l'identifiant de votre connexion et de votre terminal ainsi que d'autres informations permettant de vous identifier en tant qu'abonné; les services de télécommunication que vous utilisez, les données de géolocalisation générées, les adresses IP, le début, la fin et l'étendue des communications, le protocole utilisé, les quantités de données transmises ainsi que d'autres données, dans la mesure où elles sont liées à une opération de télécommunication spécifique. Les données de trafic sont uniquement utilisées dans la mesure où et aussi longtemps que cela nous est nécessaire à la prestation de nos services de télécommunication, à la facturation, à la détection, à la limitation et à la réparation des perturbations, au respect des obligations légales ainsi qu'à la garantie de notre droit à la rémunération, afin d'identifier et d'empêcher toute utilisation illégale du service de télécommunication. Une fois le contrat terminé, ces données sont effacées conformément à la législation applicable.

#### ▪ Données de contenu

Les données de contenu sont toutes les données à caractère personnel qui se rapportent au contenu des télécommunications. Vos données de contenu ne sont généralement pas enregistrées. Ces données ne sont traitées que dans le cadre des possibilités techniques existantes ou si le traitement concerne la prestation de services, comme les messages SMS, la messagerie vocale mobile par exemple. Par ailleurs, nous traitons des données de contenu si la loi nous y oblige, par exemple lorsque la surveillance des télécommunications est ordonnée dans le cadre d'une procédure pénale.

### Produits TV – lorsque vous concluez un contrat relatif à un produit TV avec nous, nous traitons également les données suivantes:

- Comportement de consommation TV: des informations sur les chaînes TV que vous regardez via MTEL TV, l'adresse IP de l'appareil, l'heure d'allumage, le changement de chaînes, la durée, la quantité de données diffusées consommées
- Des données de service telles que la version du logiciel, le numéro de service du décodeur, l'adresse IP ou MAC
- Le comportement d'utilisation de l'application TV comme l'heure d'allumage, le changement de chaînes, la durée, la quantité de données diffusées consommées

## 4. Dans quel but et sur quelle base juridique vos données personnelles sont-elles traitées?

Nous traitons vos données personnelles conformément aux dispositions de la législation applicable en matière de protection des données, notamment la loi suisse sur la protection des données. Nous traitons vos données personnelles aux fins suivantes et, pour autant que nous avons besoin d'une justification pour les traiter, sur les bases juridiques suivantes:

### 4.1. Exécution du contrat et mise en œuvre de mesures précontractuelles

Vos données personnelles sont traitées dans le but de conclure un contrat avec vous et/ou d'exécuter ou de résilier un contrat déjà conclu. Cela concerne également les traitements de données effectués dans le cadre de notre service client. Si vous ne nous fournissez pas ces données ou de manière incomplète, nous ne serons éventuellement pas en mesure de remplir pleinement nos obligations contractuelles à votre égard ou de conclure un contrat avec vous.

### 4.2. Protection des intérêts légitimes

Pour autant que cela soit nécessaire pour la sauvegarde de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers et si vos intérêts ne prévalent pas, nous traitons:

- vos données de base et d'autres données à caractère personnel pour la vérification de votre solvabilité dans le cas des contrats avec participation au système de prélèvement automatique et d'autres contrats pour lesquels nous accordons une avance sur prestations (par ex. paiement échelonné). Avant la conclusion d'un contrat ainsi que pendant la durée du contrat, vos données sont transmises à un institut de protection du crédit habilité par les pouvoirs publics, à des associations de protection du crédit ou à des commerçants à des fins de vérification de votre solvabilité. Il s'agit ici d'un traitement au sens du profilage décrit ci-dessus, dans le cadre duquel l'agence de renseignements interrogée nous transmet une estimation de votre solvabilité (score) sur la base des données susmentionnées. Si votre solvabilité est trop faible ou en cas de manque d'informations, nous nous réservons le droit de limiter les services proposés ou d'exiger des garanties supplémentaires (par ex. paiement anticipé ou partiel, contrat SIM-only) ou de proposer un service prépayé. Pour l'examen de la solvabilité, vos données sont transmises à **Intrum AG**, Eschenstrasse 12, 8603 Schwerzenbach, Suisse. Si vous avez des objections à formuler, contactez-nous à nos coordonnées afin d'exposer votre point de vue.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel pour les procédures de recouvrement, y compris, la transmission de données personnelles à des instituts de recouvrement si nécessaire. Nous sommes autorisés à transmettre vos données à un institut de protection du crédit habilité par les pouvoirs publics en raison d'un comportement non conforme au contrat (par ex. créances échues, montant de la créance après résiliation, abus de compte, abus de carte) si les conditions légales sont remplies. Après deux rappels infructueux, vos données seront transmises à une agence de recouvrement. Dans ce cas, vous recevrez une notification préalable afin que vous puissiez exprimer votre point de vue. L'institut de recouvrement avec lequel nous travaillons actuellement est **Intrum AG**, Eschenstrasse 12, 8603 Schwerzenbach, Suisse.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel (hormis les données de trafic ou de contenu) dans le but de développer et d'optimiser nos produits et services. Nous mettons en œuvre des procédures de traitement automatisé pour les données de base ainsi que d'autres données à caractère personnel.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel (hormis les données de trafic ou de contenu) à des fins de publicité directe afin de vous proposer des produits ou services similaires répondant à vos besoins personnels, pour autant que nous ne nous appuyions pas sur votre consentement.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel (hormis les données de trafic ou de contenu) afin de réaliser des études de marché, des analyses des besoins, des segmentations de marché ainsi que des enquêtes de satisfaction, pour autant que nous ne nous appuyions pas sur votre consentement.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel en vue de l'analyse du traitement des commandes et de la traçabilité du statut des commandes dans la boutique en ligne.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel (hormis les données de trafic et de contenu) afin de d'identifier et de supprimer toute utilisation abusive. Les données de l'appareil (adresse IP, type d'appareil, langue du navigateur, système d'exploitation) sont transmises à un prestataire de services qui traite ces données en notre nom et selon nos instructions.
- vos données de trafic, vos données de base et d'autres données à caractère personnel, ainsi que vos attributs contractuels tels que votre âge, sexe, région et produit, afin de créer des analyses non personnelles à partir de ces données. Il s'agit d'analyses de données volumineuses dans le cadre desquelles de grandes quantités de données sont anonymisées afin d'obtenir des informations de nature statistique. En aucun cas, elles ne seront utilisées dans le but de vous identifier.
- votre comportement de consommation TV ainsi que vos données de base pour établir des statistiques anonymes sur l'utilisation des contenus disponibles dans MTEL TV.
- vos données de base et d'autres données à caractère personnel (hormis les données relatives de trafic et de contenu) aux fins de la protection des droits légaux et de la défense en cas de litige.

### 4.3. Respect des obligations légales ou traitement sur une base légale

Nous sommes soumis à différentes dispositions légales pouvant nous obliger à traiter des données à caractère personnel, comme le contrôle de l'identité, l'apport de renseignements, la surveillance de la correspondance postale et des télécommunications ainsi que l'établissement de communications d'urgence, conformément aux lois sur le commerce, les sociétés, la concurrence et la fiscalité, aux lois sur la protection des données ainsi qu'à d'autres obligations légales générales ou décisions des autorités. D'autres bases légales nous autorisent à traiter certaines données. Par exemple, nous pouvons traiter vos données de trafic afin d'identifier et de supprimer toute utilisation abusive, de faire valoir nos droits à la rémunération à votre égard ou de nous conformer à des obligations légales (y compris les décisions des autorités ou des tribunaux) sur la base de l'article 80, paragraphe 1 du RGPD.

### 4.4. Traitement fondé sur le consentement

Dès lors que vous nous avez donné votre consentement, nous traitons vos données de telle sorte que

- nous traitons vos données de base, vos données de trafic et d'autres données à caractère personnel afin de vous informer via les canaux de contact que vous nous avez communiqués (courrier, téléphone, SMS, e-mail ou réseaux sociaux) ou au moyen de notifications pop-up ou push, de vos avantages en tant que client, des offres personnalisées, produits, services, prestations et tarifs de MTEL et des partenaires de MTEL, ainsi que de vous contacter dans le cadre d'enquêtes clients. A cet effet, votre comportement d'utilisation est analysé à l'aide de techniques de traitement de données automatisées. Cette optimisation et cette personnalisation des offres en fonction des besoins du client sont également appelées profilage. Ce traitement nous permet de vous proposer des offres adaptées et utiles. Toutefois, aucune décision automatique n'est prise susceptible d'avoir des conséquences juridiques sur vous ou de vous affecter d'une quelconque manière.

- nous traitons vos données de base, vos données de trafic et d'autres données à caractère personnel afin de déterminer par voie de comparaison le nombre de personnes avec lesquelles vous êtes en contact et à quel moment de la journée, le nombre de personnes auxquelles vous accordez une importance particulière en fonction de votre comportement d'utilisation, ainsi que les appareils que vous utilisez pour accéder à nos services. Ces traitements constituent une forme de profilage. Toutefois, aucune décision automatique n'est prise susceptible d'avoir des conséquences juridiques sur vous ou de vous affecter d'une quelconque manière. Nous utilisons ces informations afin d'améliorer nos services et de mieux adapter nos offres à vos besoins. En aucun cas, elles ne seront utilisées dans le but d'identifier les individus avec lesquels vous êtes en contact ainsi que le contenu de votre communication avec eux.

## **Votre droit de retirer votre consentement**

Tous les consentements facultatifs que vous nous avez donnés pour le traitement de vos données personnelles peuvent être entièrement retirés ou limités à certains canaux de contact (comme les SMS, les e-mails, le courrier postal, etc.) à tout moment et gratuitement, sans en indiquer le motif:

- sur le portail de services MY MTEL
- sous forme textuelle à l'adresse e-mail suivante: [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch)
- par courrier postal à: MTEL Schweiz GmbH, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zurich

Si vous retirez votre consentement, nous n'utiliserons plus vos données aux fins correspondantes, à moins que nous ne soyons autorisés, même sans votre consentement, à continuer de traiter les données personnelles concernées (par exemple pour remplir certaines obligations légales). Le retrait du consentement n'a aucune incidence sur l'exécution de nos obligations contractuelles ou sur le traitement de vos données personnelles dans le passé sur la base de votre consentement. Vous pouvez bien sûr réactiver à tout moment les consentements retirés en utilisant les mêmes canaux de contact si vous souhaitez recevoir des informations sur les produits ou sur les jeux-concours ou participer aux enquêtes clients, et recevoir des offres intéressantes, adaptées à vos besoins. Si vous nous informez ne plus vouloir que nous vous contactions, l'enregistrement du retrait de votre consentement dans nos systèmes peut prendre quelques jours. Nous vous prions de faire preuve d'un peu de patience.

## **5. Conclusion d'un contrat dans la boutique en ligne**

Vous avez aussi la possibilité de commander facilement un grand nombre de nos produits et services dans notre boutique en ligne. Si vous n'êtes pas encore client et que vous concluez votre contrat pour la première fois, nous collectons vos données personnelles relatives à votre commande (objet/date de l'achat, nom, adresse, adresse e-mail, mode de paiement, preuve d'identité) et effectuons, s'il y a lieu, une vérification de votre solvabilité. En outre, nous créons un identifiant d'appareil à partir des informations sur l'appareil que vous utilisez (système d'exploitation, paramètres linguistiques, informations sur le navigateur utilisé, résolution d'écran, type d'appareil). Nous traitons ces données dans le but d'identifier et de prévenir les fraudes, par exemple l'utilisation d'identités ou de données de paiement volées. Si vous annulez votre commande avant la conclusion du contrat, vos données personnelles seront effacées après un délai de 13 mois. Ces informations sont utilisées aux fins de la prévention des fraudes. Lorsque vous passez une commande, des cookies sont également utilisés pour faciliter le déroulement de l'opération, par exemple en laissant les produits que vous avez placés dans le panier pendant la durée de votre visite sur notre site. L'utilisation des cookies est visée au paragraphe 10.

## **6. Identification du client**

Les données à caractère personnel nécessaires à la conclusion d'un contrat sont signalées comme obligatoires dans les formulaires de commande. La conclusion d'un contrat est impossible si ces données à caractère personnel ne sont pas communiquées. En vertu des dispositions légales de la LSCPT et de l'OSCPT, nous sommes tenus d'établir votre identité avant l'exécution d'un contrat et d'enregistrer tous les clients prepaid. A cet effet, nous enregistrons, entre autres, votre nom, prénom, date de naissance, adresse ainsi que les données de votre pièce d'identité et, à titre facultatif, votre adresse électronique et votre adresse postale. Sans ces données personnelles, le service ne pourra pas être activé.

## **7. Informations importantes concernant votre contrat**

Nous traitons vos données de base afin de vous informer par téléphone, par SMS ou par e-mail des modifications ou des informations importantes concernant votre contrat, comme l'ajustement de la taxe de base mensuelle, les restrictions temporaires de nos services (par exemple en raison de travaux de maintenance) ou les modifications apportées au volume des services.

## **8. Paiement et facturation**

Si vous payez votre facture au moyen d'un bulletin de versement, d'un prélèvement LSV ou d'une carte de crédit, nous collaborons à cet effet avec des banques, des sociétés de cartes de crédit et d'autres organismes de traitement des paiements. Pour le traitement des paiements par carte de crédit, nous travaillons avec PAYONE GmbH, Marxergasse 1B, 1030 Vienne. Nous vous envoyons votre facture par courrier ou par e-mail, selon les préférences que vous avez indiquées. Nous traitons à cet effet votre adresse électronique ou votre adresse postale. Votre facture est également disponible dans votre espace service sur notre site web.

## **9. Service client MTEL**

Pour toutes questions ou réclamations, vous pouvez nous contacter par différents canaux, par exemple par téléphone, par e-mail, via les réseaux sociaux ou par courrier. Afin de pouvoir traiter votre demande, nous enregistrons les coordonnées que vous avez utilisées telles que votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, votre adresse postale ou votre identifiant sur les réseaux sociaux, ainsi que la date et le contenu de votre demande.

Lorsque vous contactez notre ligne de service, nous traitons le numéro de téléphone que vous utilisez pour nous appeler, l'heure et la durée de l'appel. La conversation n'est enregistrée que si vous nous avez donné votre accord. L'enregistrement des conversations a pour but d'optimiser nos activités commerciales et notre service.

## **10. Site web de MTEL**

En visitant notre site web [www.mtel.ch](http://www.mtel.ch), des données personnelles sur votre personne sont également traitées par MTEL dans le cadre des cookies et d'autres technologies similaires. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'avis relatif aux cookies du site web de MTEL Schweiz GmbH.

## **11. Jeux-concours**

Lorsque vous participez à un jeu-concours que nous organisons, nous enregistrons les données personnelles que vous avez fournies lors de votre participation afin de déterminer le gagnant et de pouvoir prendre contact avec lui. Vous trouverez les détails à ce sujet dans les conditions de participation au jeu-concours.

## **12. A qui les données sont-elles transmises?**

Notre personnel et nos partenaires en contact avec vos données dans le cadre de la maintenance et du service ont accès à vos données personnelles pour autant que cela soit nécessaire à la prestation de nos services. Ceux-ci sont tenus au secret professionnel par voie de contrat. Nous recourons à des prestataires de services qui nous assistent dans le traitement des données dans le cadre du traitement des commandes (prestataires de services pour les services suivants: exploitation informatique et réseau, service client, traitement du courrier, imprimerie, vérification de l'identité, examen de la solvabilité, prévention des fraudes, distribution, publicité et marketing, études de marché, gestion d'offres en ligne, de sites web et d'applications). Des destinataires externes à notre entreprise, qui ne travaillent pas pour nous dans le cadre du traitement des commandes, traitent également vos données à caractère personnel sur une base contractuelle dans la mesure nécessaire:

- des fournisseurs de services de télécommunication, par exemple pour effectuer des appels, envoyer des SMS, etc.;
- des distributeurs et autres entreprises qui nous aident à distribuer nos produits;
- d'autres entreprises impliquées dans la prestation du service demandé, par exemple les éditeurs d'annuaires téléphoniques si vous souhaitez figurer dans un annuaire, les entreprises proposant des services musicaux en cas de demande d'un service correspondant ou celles chargées de réparer vos terminaux;
- des banques pour effectuer des prélèvements automatiques par exemple; des prestataires de services de paiement;
- des sociétés de recouvrement, pour le recouvrement de créances impayées par exemple;
- des sociétés de renseignements, pour la vérification de votre solvabilité par exemple;
- des conseillers fiscaux / auditeurs à des fins de garantie et de vérification de la comptabilité imposée par la loi (par exemple, les exigences fiscales);
- des avocats pour représenter et faire valoir nos intérêts juridiques;
- des prestataires logistiques utilisés pour la distribution du courrier;
- d'autres destinataires découlant des finalités et des traitements de données mentionnés dans la présente Déclaration de confidentialité.

Ces destinataires sont également tenus de respecter les dispositions relatives à la protection des données sur la base d'obligations légales ou professionnelles ou d'accords contractuels. Dans certains cas, la loi nous oblige à transmettre des données à caractère personnel aux tribunaux, au ministère public, à la police ou à d'autres autorités.

### 13. Transfert de données à l'étranger

Certains destinataires situés dans des pays autres que la Suisse ont également accès à vos données aux fins susmentionnées, en particulier les sociétés du groupe MTEL en Autriche, en Serbie et en Bosnie-Herzégovine (MTEL Austria GmbH, Lehargasse 7, 1060 Vienne; Telekom Srbija a.d, Takovska 2, SRB-11000 Belgrade; Telekomunikacije Republike Srpske a.d., Vuka Karadzica 2, BiH-78000 Banja Luka; MTEL Global DOO Beograd, Bulevar Franse d'Eperea 88, SRB-11000 Belgrade). Le transfert de données vers d'autres pays du monde ne peut toutefois pas être totalement exclu. Afin de garantir un niveau adéquat de protection des données, nous avons conclu avec les sociétés MTEL en Serbie et en Bosnie-Herzégovine des clauses contractuelles types imposées par l'UE. N'hésitez pas à nous demander des informations sur ces garanties existantes. Par ailleurs, vos données à caractère personnel sont traitées dans des pays tiers uniquement si cela est nécessaire à l'exécution du contrat (par exemple, la prestation du service de télécommunication – passer des appels vers des pays tiers / établir des communications en itinérance), si vous avez donné votre consentement ou si la loi l'exige.

### 14. Quand les données sont-elles effacées?

En règle générale, nous traitons seulement vos données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels nous les avons collectées. Les délais de conservation peuvent être éventuellement plus longs en raison des obligations légales. Passé ces délais, nous effaçons ou anonymisons vos données.

#### Effacement des données de base et des autres données à caractère personnel

- Nous effaçons et anonymisons vos données de base issues de la relation contractuelle avec vous à la fin de celle-ci et à l'expiration des délais de contestation des factures ou dès que tous les frais ont été intégralement versés et que les éventuelles réclamations ont été traitées (dont le délai de contestation est de trois mois), toutefois au plus tard après expiration de toutes les obligations légales de conservation. Vos données de base sont généralement conservées 10 ans (à compter de la fin du contrat) afin d'assurer la bonne tenue des comptes et en raison des contrôles actuellement menés par l'administration fiscale, à moins qu'un délai de conservation plus long ne soit nécessaire en raison de l'existence de procédures. Les comptes et registres, ainsi que les pièces justificatives y afférentes, sont également conservés aussi longtemps qu'ils présentent un intérêt pour les procédures en cours. L'accès aux données susmentionnées sera limité et ne sera plus accessible qu'aux membres du personnel effectuant des traitements pour les finalités susmentionnées. Les données issues des examens de solvabilité seront effacées au plus tard un an après leur collecte.

#### Effacement des données de trafic

- Nous conservons vos données de trafic à des fins de facturation, y compris les frais liés aux services d'interconnexion, jusqu'à l'expiration du délai au cours duquel la facture peut être légalement contestée ou le droit au paiement exercé. Elles seront ensuite effacées. Le délai de contestation de trois mois commence à courir différemment selon le client (réception de la facture) et le processus interne d'enregistrement d'une contestation éventuelle de la facture doit être pris en compte. Afin de préserver les droits des clients et de garantir la clarification totale des éventuelles contestations de factures, les données peuvent être conservées jusqu'à 6 mois. Si une procédure est engagée concernant le montant des frais, nous sommes tenus de conserver les données jusqu'à la décision finale de l'autorité.

#### Effacement des données de contenu

- Nous effaçons vos données de contenu dès que leur traitement n'est plus nécessaire à la prestation de nos services de communication. Les données de contenu relatives aux conversations avec les clients et les techniciens de MTEL sont effacées au bout de 6 mois après leur évaluation à des fins de formation et d'amélioration de nos prestations de service.

Nous effaçons votre comportement de consommation TV à la fin de votre contrat MTEL TV. Pour les clients actuels, l'effacement a lieu au plus tard après deux ans. Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, nous les effaçons au plus tard dès que vous retirez votre consentement et pour autant que nous ne soyons pas autorisés à les traiter pour d'autres raisons. La copie de votre document de légitimation (par exemple votre passeport ou votre pièce d'identité) que nous avons éventuellement réalisée pour satisfaire à nos obligations légales dans le cadre de la vérification de l'identité avant la prestation d'un service prépayé est effacée sept jours après la réalisation et l'enregistrement de la copie.

Si vous avez conclu avec nous un contrat qui n'a pas pour objet un service de télécommunication (par exemple une assurance pour votre téléphone portable), vos données traitées dans ce contexte seront effacées dès que les données à caractère personnel ne seront plus nécessaires et que les délais de conservation légaux auront expiré (de 6 à 10 ans en règle générale).

### 15. Modification de la charte de confidentialité

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ



Dès lors que MTEL modifie la présente politique de confidentialité, le client en sera informé par e-mail, sur la facture ou par SMS. En cas de questions, de demandes ou de suggestions concernant la politique de confidentialité, le client peut s'adresser au délégué à la protection des données à l'adresse suivante [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch). La version la plus récente de la Déclaration de confidentialité, publiée sur [mtel.ch/fr/legal](https://mtel.ch/fr/legal) fait foi.