

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ALLO PARENTS

## 1. Introduction

Le Service public fédéral Technologie Stratégie et Appui a, en collaboration avec le Service public fédéral Intérieur, lancé en 2006 un projet ayant pour but de distribuer une carte d'identité électronique sécurisée (la « Kids ID ») aux enfants de moins de 12 ans. En 2009, Allo Parents a été lancé.

Dès lors que vous êtes en possession de la Kids ID, et que vous avez reçu par la poste une lettre contenant le code PIN et le code PUK de la carte ainsi qu'un Code « Contact Parents », il vous sera possible d'activer le système de cascade téléphonique « Allo Parents » lié à la Kids ID.

Concrètement, ce système permet au(x) parent(s) ou au(x) tuteur(s) légal (-aux) de l'enfant d'enregistrer des numéros de téléphone sur une liste de téléphones électronique. Au besoin – en cas d'accident ou de disparition –, l'enfant lui-même ou un tiers pourra téléphoner au numéro central mentionné sur la Kids ID. Après avoir introduit le numéro de Registre national de l'enfant, repris sur la carte, l'enfant ou le tiers sera mis en contact avec les personnes dont le numéro de téléphone figure sur la liste précitée. Un système de cascade automatique permettra, en l'absence de réponse d'un interlocuteur, de contacter l'interlocuteur suivant, et ainsi de suite, jusqu'à l'obtention d'une réponse. Le dernier numéro de téléphone est le numéro d'appel d'urgence de Child Focus (numéro 116 000, joignable 24h/24).

L'activation par l'utilisateur de la liste de téléphones électronique via le présent site web entraîne l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales. En vue de l'application des présentes conditions générales, les concepts suivants ont été définis :

L'utilisateur : le(s) parent(s) ou tuteur(s) légal (-aux) de l'enfant de moins de 12 ans détenteur d'une Kids ID.

L'appelant : la personne qui utilise le numéro repris sur la Kids ID pour contacter les parents.

## 2. Avertissements

La Kids ID ne protège pas votre enfant contre un éventuel enlèvement ou contre les agissements éventuels d'une personne mal attentionnée. Il s'agit uniquement d'un système d'identification qui permet, si l'enfant est perdu ou blessé par exemple, de faciliter le contact avec les parents ou d'autres personnes de contact.

La Kids ID ne peut empêcher la disparition éventuelle de votre enfant. La Kids ID ne peut en aucun cas se substituer au devoir de surveillance des parents.

Le système n'est pas infaillible. Comme pour toute application technique, une panne de système temporaire ou de longue durée n'est pas impossible. Les autorités ne peuvent être tenues pour responsables des pannes techniques du système et/ou d'utilisations non judicieuses. En cas de problème, les autorités et leurs prestataires de services prendront toutes les mesures afin de trouver une solution dans les plus brefs délais.

Dès qu'un appelant aura composé le numéro de téléphone central, les autorités feront tout ce qui est en leur pouvoir, par le biais de leurs prestataires de services, pour contacter les numéros de téléphone repris sur la liste et permettre ainsi le contact avec l'utilisateur. Les autorités ne peuvent garantir ni les délais ni l'issue favorable des tentatives d'appel. Si l'appel « débouche » sur un répondeur automatique, le processus de cascade téléphonique se poursuit.

### 3. Frais liés à l'utilisation du service

L'utilisateur ne paie que la Kids ID. L'appelant compose un numéro 078/150.350 et paie le tarif facturé pour ce type d'appel (coût d'une communication zonale).

### 4. Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte d'identité. La perte, le vol ou la dégradation éventuel(le) de la carte d'identité électronique fera l'objet d'une déclaration immédiate par l'utilisateur aux autorités communales de sa résidence principale ou, si cela est impossible, au helpdesk visé à l'article 6ter de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité. La déclaration au helpdesk ne dispense pas la personne de procéder à la déclaration à la commune également.

Les utilisateurs sont chargés d'introduire tous les numéros de téléphone dans le système et d'avertir tous les détenteurs de ces numéros de la cascade d'appels.

Seul l'utilisateur est responsable de l'exactitude des données fournies (numéros de téléphone, numéro de Registre national, etc.). L'utilisateur est également le seul responsable de l'actualisation de ces données. Le service ne fonctionnera pas correctement si des erreurs sont présentes dans les données (numéro de téléphone erroné, incomplet, hors service, etc.).

Si l'utilisateur (qui a déjà activé la cascade) perd le Code « Contact Parents », il aura la possibilité de le récupérer en contactant le service au 078/150.350. Le système contactera alors le premier numéro de la cascade téléphonique de l'utilisateur pour lui fournir le Code « Contact Parents » perdu.

## 5. Qualité de la Kids ID

L'utilisateur doit régulièrement contrôler la qualité de la Kids ID (lisibilité des informations). Si la Kids ID est endommagée à un stade précoce, à savoir si elle devient inutilisable ou illisible avant la date d'échéance, l'utilisateur peut demander une nouvelle carte auprès de la commune.

## 6. Identification de l'appelant

Un appel d'un appelant vers le système ne sera accepté que si l'appelant autorise l'identification du numéro de téléphone à partir duquel il appelle.

## 7. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur seront enregistrées dans une base de données d'un prestataire de services des autorités, The Ring Ring Company. Ce dernier prendra toutes les mesures nécessaires pour sécuriser les données contre le vol, la destruction et la fraude. Les données seront exclusivement utilisées pour fournir le service décrit dans les présentes conditions générales. Seules les personnes ayant besoin des données pour pouvoir fournir le service pourront accéder à ces dernières.

Les données seront aussi à la disposition des prestataires de services des autorités, à savoir The Ring Ring Company et Child Focus. Au sein de The Ring Ring Company et de Child Focus, les données ne seront accessibles qu'aux personnes ayant besoin de ces données pour fournir le service.

Le service public fédéral Stratégie et Appui traite également le numéro de registre national de l'enfant, le numéro de registre national de l'utilisateur et les numéros de téléphone de l'enfant pour assurer le support.

Les données mentionnées ci-dessus seront traitées sur la base du consentement de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut demander une copie de ses données personnelles pour vérifier si les informations stockées sont correctes et/ou pour améliorer ou mettre à jour ces informations.

L'Utilisateur peut également demander que les données personnelles soient complètement effacées.

Si l'Utilisateur a des questions ou estime que ses droits sont violés, il peut également nous le faire savoir.

Pour assurer la confidentialité et la sécurité, nous prendrons les mesures nécessaires pour vérifier l'identité de l'utilisateur avant qu'il ne puisse consulter et éventuellement corriger les données.

Le SPF BOSA dispose d'un délégué à la protection des données qui veille à la confidentialité et à la sécurité des données, ainsi qu'au respect des exigences du SGC. Vous pouvez contacter ce fonctionnaire

à [DPO@bosa.fgov.be](mailto:DPO@bosa.fgov.be) pour toutes vos demandes d'informations ou questions concernant l'exercice de vos droits en matière de protection de la vie privée.

Les incidents et les plaintes peuvent être envoyés à [privacyincident@bosa.fgov.be](mailto:privacyincident@bosa.fgov.be).

## 8. Limites du service

En cas de fraude prouvée ou suspectée ou en cas d'un problème de sécurité, les autorités se réservent le droit de suspendre et/ou de bloquer le service sans préavis ni indemnité. Dans ce cas, l'utilisateur sera averti dans la mesure du possible et aussi rapidement que possible. Parallèlement, un service d'information minimal sera mis en place via le numéro d'appel 078/150.350 afin que l'appelant soit informé de la non-opérationnalité du système.

## 9. Législation applicable et tribunaux compétents

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

## 10. Aide ou questions

Pour toute aide ou question, veuillez vous adresser au Service Desk de la DG Transformation digitale du SPF BOSA, par téléphone au +32 2 740 79 94 ou par e-mail à [servicedesk.DTO@bosa.fgov.be](mailto:servicedesk.DTO@bosa.fgov.be).