



POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Par « données personnelles », nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

La présente politique de protection des données personnelles vous permettra de comprendre quelles données personnelles nous collectons, ce que nous en faisons ainsi que vos droits les concernant.

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

En tant qu'opérateur de communications électroniques, nous collectons et traitons vos données personnelles afin de vous fournir nos produits et services. Nous collectons l'essentiel de vos données directement auprès de vous mais pouvons être amenés à recevoir des données de la part de tiers.

Nous traitons principalement les catégories de données personnelles suivantes :

- **Données d'identification** : civilité, nom, prénom, adresse email, numéro(s) de téléphone, adresse postale, identifiant, pièce d'identité, date et lieu de naissance, le cas échéant photographie etc.
- **Données commerciales** : offres, services et options souscrits, date de souscription, demande de résiliation etc.
- **Données de facturation et/ou de paiement** : factures, code d'achat, type de paiement utilisé, référence du paiement, IBAN, montant, date et heure et lieu de la transaction physique le cas échéant etc.
- **Données de suivi et d'amélioration de la relation abonné** : demandes d'assistance, correspondances avec l'abonné, résultats d'enquêtes le cas échéant etc.
- **Données techniques** : adresse IP, numéro RIO, numéro IMEI, logs de connexion etc.
- **Données d'usage et d'activité sur tous vos services** : consommations, mesures d'audience etc.
- **Données de localisation** du réseau utilisé.

Pour chacun des traitements mis en œuvre, nous n'exploitons que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées (voir la partie 2. « Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ? »).

2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données. Vous trouverez ci-dessous les bases légales que nous appliquons à nos principaux traitements.

- **Le contrat** : le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez souscrit.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données par le biais d'un consentement exprès.
- **L'intérêt légitime** : nous avons un intérêt commercial ou non à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée.
- **La loi** : le traitement de vos données est rendu obligatoire par des textes européens ou nationaux.

Les différentes finalités de traitement vous sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Si nous sommes amenés à réaliser de nouveaux traitements sur vos données personnelles pour d'autres finalités, nous nous assurerons toujours que celles-ci sont proportionnées et justifiées et que ces traitements sont fondés sur une base légale autorisée.

Si vous êtes abonné

Objectif	Explication	Fondement
Fourniture des services, produits et gestion du contrat	<p>Exécuter et gérer votre contrat, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion de votre Espace Abonné, de votre contrat et de votre relation contractuelle, - l'installation, l'hébergement, la maintenance, l'accès au service, - la fourniture et la gestion des services souscrits ou produit(s) à travers le monde, - la délivrance d'une assistance personnalisée, du service après-vente, - la facturation du service, - la gestion des réclamations et différends, - les procédures de recouvrement, également par le biais de tiers, - l'envoi de messages d'information en relation avec votre contrat - la coordination de la délivrance de tous les produits et services auxquels vous avez pu souscrire auprès de nos partenaires coordonner la délivrance des services et produits dont vous pouvez bénéficier. 	L'exécution de votre contrat
Communications commerciales et prospection	Communiquer les informations commerciales de notre part ou du Groupe Iliad, par courrier électronique ou postal, par SMS ou par téléphone	Votre consentement ou notre intérêt légitime
Publicités adaptées à vos centres d'intérêt	Réaliser des actions de promotion personnalisées et vous adresser des publicités adaptées à vos centres d'intérêts.	Votre consentement
Statistiques et amélioration des services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser vos usages, évaluer et améliorer nos services afin de mieux comprendre vos besoins et attentes et développer de nouveaux produits et services ▪ Mesurer les performances, détecter les problèmes de navigation, optimiser les performances techniques ou l'ergonomie, estimer la puissance des serveurs nécessaires 	Notre intérêt légitime
Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir la sécurité des services et du réseau ▪ Lutter contre la fraude ▪ Prévenir les impayés 	Notre intérêt légitime
Déploiement et exploitation du réseau	Déployer, d'opérer et d'améliorer notre réseau de télécommunications.	L'exécution de mesures précontractuelles ou notre intérêt légitime
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Respecter nos obligations légales (incluant la réglementation relative aux données personnelles, les lois anti-fraude, les lois sur le blanchiment d'argent et les dispositions concernant le retard ou le défaut de paiement) et/ou pour répondre aux réquisitions des autorités, aux décisions de justice ainsi que pour répondre à toute demande d'exercice de droit des personnes concernées par un traitement de données personnelles	Exécution de nos obligations légales

Si vous n'êtes pas abonné

Objectif	Explication	Fondement
Propositions commerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Prospection commerciale par tous canaux • Proposition d'offres adaptées à vos besoins, nouveautés, opérations promotionnelles ou événementielles • Prise de rendez-vous avec un conseiller 	Votre consentement
Enquête de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des enquêtes • Traitement des réponses (mesure, analyse) 	Notre intérêt légitime
Mesure d'audience	Mesurer l'audience de nos sites et applications	Notre intérêt légitime
Déploiement et exploitation du réseau	Déployer, opérer et améliorer notre réseau de communications électroniques.	L'exécution de mesures précontractuelles ou notre intérêt légitime

3. QUI PEUT AVOIR ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Le cas échéant, vos données personnelles peuvent être communiquées :

- à notre **personnel habilité**, aux sociétés du Groupe Iliad ;
- à nos **sous-traitants, partenaires et prestataires** ;
- dans le cadre de fusions, de ventes d'actifs ou de transferts d'activité, aux seuls **tiers impliqués** dans la transaction.

Lorsque nous avons recours à un tiers, il s'engage et garantit sa capacité à répondre à nos exigences de sécurité et de confidentialité et nous concluons des contrats dans le respect des obligations légales et réglementaires.

Les destinataires de vos données **peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne**. Lorsque ces derniers se trouvent dans un pays qui n'a pas été reconnu comme assurant un niveau de protection adéquat, ils doivent assurer un niveau de protection et de sécurité adéquat de vos données et équivalent à celui prévu par la législation européenne (*par exemple, sur la base d'un contrat de transfert incorporant les Clauses contractuelles types de la Commission européenne*).

Enfin et sur demande, vos données peuvent également être transférées **aux personnes et autorités** (*autorités judiciaires, avocats, organismes publics, etc.*) dont le droit d'accès est reconnu par la loi, les règlements ou les dispositions émanant d'autorités habilitées par la loi.

4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont strictement confidentielles et sont conservées **pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités** qui vous ont été présentées ou selon les **durées légales et réglementaires** applicables.

5. LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS ENFANTS

Il est de votre responsabilité en tant que parent ou titulaire de l'autorité parentale de veiller à donner votre accord à ce que votre ou vos enfant(s) mineur(s) âgé(s) de moins de quinze ans puisse(nt) accéder à nos services et de veiller à ce qu'il(s) ne remplisse(nt) pas sans votre autorisation de formulaires en ligne ou souscrivent à un de nos abonnements.



6. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

Vous pouvez à tout moment **accéder** à vos données personnelles et en demander une copie, les **rectifier**, demander leur **suppression** pour des motifs spécifiques ou encore exercer votre droit à la **limitation** des traitements ou à la **portabilité** de vos données dans les cas autorisés par courrier à FREE – Service National Consommateur - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex ou par mail à dpo@iliad.fr.

Vous disposez également du droit de vous **opposer** à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données personnelles dont la base juridique est notre intérêt légitime. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous ne traiterons plus vos données sauf si nous pouvons démontrer que nous avons des motifs légitimes et impérieux de maintenir le (ou les) traitement(s) concerné(s). Lorsque le traitement de vos données s'inscrit dans le cadre de la prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer sans motif.

En vous adressant au Délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez également définir des directives relatives au **sort de vos données personnelles après votre décès**.

Afin d'exercer vos droits, vous devrez **justifier de votre identité** en fournissant vos nom, prénom, numéro de ligne téléphonique ou de contrat et toutes informations utiles nous permettant de vous identifier. En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions être amenés à vérifier votre pièce d'identité.

Vous pouvez également faire figurer vos coordonnées dans nos listes de destinées aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements ainsi que vous inscrire gratuitement sur une **liste d'opposition au démarchage téléphonique** de la part de sociétés tierces sur le site www.bloctel.gouv.fr.

En cas de réclamation à laquelle nous ne vous aurions pas donné de réponse satisfaisante, vous êtes en droit de vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en charge du respect des obligations en matière de données personnelles.

7. ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Cette Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer, notamment en raison des évolutions législatives et réglementaires et afin de refléter les évolutions de nos pratiques et technologies.

Dernière mise à jour en avril 2023

TELCO OI SAS au capital de 20 003 317,20 €, 1, Rue Joseph Wetzell, Technopole de la Réunion, CS 11011, 97495 Sainte Clotilde.

Free Mobile SAS au capital de 365.138.779 euros, 16 rue de la Ville l'Evêque, 75008, Paris.