



# POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La société **FREE MOBILE S.A.S.** (« FREE» ou « nous ») attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

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.

## I- ABONNÉS

### 1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

En tant qu'opérateur de communications électroniques, FREE collecte et traite 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.

FREE traite 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, si applicable date de rattachement compte Freebox, informations sur le terminal loué 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.

### 2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

#### 1) Fourniture des services, produits et gestion du contrat

FREE utilise vos données personnelles pour exécuter et gérer votre contrat. Ceci comprend notamment la gestion de votre compte abonné 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 et les procédures de recouvrement, également par le biais de tiers.

Dans ce cadre nous pouvons vous adresser des messages d'information en relation avec votre contrat ainsi que coordonner la délivrance des services et produits dont vous pouvez bénéficier via certains de nos partenaires (*SAV de votre terminal mobile, etc.*).

#### 2) Communications commerciales et prospection



FREE utilise vos données personnelles pour vous communiquer les informations commerciales de FREE, du Groupe Iliad ou de ses partenaires, par courrier électronique ou postal, par SMS ou par téléphone. FREE réalise également des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de promotion, des enquêtes et des jeux-concours.

### 3) Publicités adaptées à vos centres d'intérêt

Nous pouvons utiliser vos données avec votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment, afin que FREE, le Groupe Iliad et/ou nos partenaires réalisons des actions de promotion personnalisées et vous adressions des publicités adaptées à vos centres d'intérêts.

### 4) Statistiques et amélioration des services

Nous pouvons utiliser vos données personnelles pour analyser vos usages, évaluer et améliorer nos services afin de mieux comprendre vos besoins et attentes, vous faire des propositions et développer de nouveaux produits et services.

### 5) Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés

Nous utilisons vos données personnelles afin de garantir la sécurité des services et du réseau, lutter contre la fraude et prévenir les impayés.

### 6) Déploiement et exploitation du réseau

Nous utilisons vos données personnelles afin de déployer, d'opérer et d'améliorer notre réseau.

### 7) Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice

Nous pouvons utiliser vos données personnelles afin de respecter nos obligations légales (*incluant notamment 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 pour répondre aux réquisitions des autorités, aux décisions de justice ainsi qu'à toute demande d'exercice de droit des personnes concernées par un traitement de données personnelles que nous mettons en œuvre.

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.

## 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 pour vous fournir nos produits et services ;
- à nos **sous-traitants, partenaires et prestataires**, pour les besoins de la gestion du contrat et de l'exécution des services demandés ou autorisés ainsi que dans le cadre de la gestion de litiges ;
- des **régies publicitaires** et des **agences spécialisées** afin de nous aider à réaliser des campagnes publicitaires et commerciales et à analyser l'efficacité de ces dernières ;
- à nos éventuels **partenaires commerciaux** ;
- 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, nous ne lui communiquons vos données qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur 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 précisant les conditions et modalités des traitements des données personnelles. Nous veillons à ce qu'ils appliquent des politiques strictes qui permettent que vos données ne soient transmises qu'aux seules personnes autorisées à y avoir accès.

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, nous ferons nos meilleurs efforts pour qu'ils assurent 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) ainsi que leur demanderons de se conformer à des exigences de confidentialité et à ne traiter vos données personnelles qu'à des fins strictement déterminées.

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 aux données personnelles 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.

## II- NON ABONNÉS

Sur la base de votre consentement ou de notre intérêt légitime, nous pouvons collecter les données personnelles suivantes à des fins de :

- **Propositions commerciales (par tous canaux) d'offres adaptées à vos besoins, de nouveautés, d'opérations promotionnelles ou évènementielles** : données d'identification et de contact, date de fin d'engagement chez votre opérateur actuel, type et prix de votre/vos abonnement(s) actuel(s) et motifs de refus, demande de rappel par un conseiller etc.
- **Réalisation d'enquête de satisfaction et traitement des réponses** : données d'identification (civilité, nom, prénom, numéros de téléphone, adresse e-mail et postale), retours d'enquêtes etc.
- **Mesure d'audience** : données d'usage et d'activité sur nos sites et applications, panier abandonné, etc.
- **Déploiement et exploitation du réseau** : données d'identification etc.

Ces données peuvent également provenir de sociétés du Groupe Iliad, ou encore de ses prestataires/partenaires/fournisseurs de données. Les sociétés du Groupe Iliad, ses sous-traitants ainsi que leurs collaborateurs habilités et hautement sensibilisés à la protection des données personnelles en sont les seuls destinataires.

Nous conservons ces données personnelles pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités qui vous ont été présentées ou selon les durées légales et réglementaires applicables.

## III- ABONNÉS ET NON-ABONNÉS

### 1. DE QUELLE FAÇON ASSURONS-NOUS LA SECURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous accordons une importance particulière à la sécurité des données personnelles et nous mettons en œuvre toutes les actions nécessaires afin de protéger les données personnelles que nous traitons. Vos données sont traitées de façon à garantir un **niveau de sécurité adapté au risque**. En particulier, leur sécurité est assurée, via des mesures administratives, techniques et physiques pour prévenir tout traitement non-autorisé ou illicite et toute perte ou destruction accidentelle de vos données.

Nous mettons ainsi en œuvre des mesures qui respectent les **principes de protection dès la conception** et de **protection par défaut** des données personnelles traitées. A ce titre, nous sommes en mesure de recourir à des techniques d'anonymisation ou de chiffrement des données lorsque cela s'avère possible et/ou nécessaire.

## 2. SUR QUELLE BASE LÉGALE VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?

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 consenti.
- **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.

## 3. 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 :

- soit par mail : [dpo@iliad.fr](mailto:dpo@iliad.fr) ;
- soit par courrier : **FREE MOBILE – Données personnelles – 75371 Paris Cedex 08** ;

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 les listes de FREE 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

Concernant la gestion des cookies et traceurs, vous pouvez paramétrer vos choix directement sur nos sites internet dans la rubrique dédiée ([gestion des cookies](#)).

En cas de réclamation à laquelle FREE ne vous aurait 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.

## 4. 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. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

*Dernière mise à jour en juin 2022*