



Politique d'utilisation des données personnelles

Protégeons la vie numérique de nos clients

Opérateur global de communications, Bouygues Telecom se démarque en apportant tous les jours à ses clients le meilleur de la technologie. Notre signature #welovetechnology* résume à elle seule la façon dont nous souhaitons vous en faire profiter : en partageant une vision positive, bienveillante et responsable du digital et de la vie numérique.

Pour vous délivrer nos services et remplir cette promesse, nous avons besoin de collecter et traiter des données personnelles vous concernant.

Nous savons que ces données sont essentielles pour vous et c'est pourquoi nous attachons la plus grande importance à en faire un usage responsable et respectueux de votre confiance. Ainsi, nous mettons tout en œuvre pour garantir la confidentialité et la sécurité de vos informations.

Pour tout savoir de la vie de vos données chez Bouygues Telecom, nous vous invitons à consulter attentivement notre politique de confidentialité ci-dessous.

Quelles données collectons-nous et à quoi nous servent-elles ?

Comment nous déterminons la durée de conservation de vos données ?

Ce que nous ne ferons jamais avec vos données

Sécurité de vos données

Vos droits et vos choix sur vos données

Délégué à la Protection des Données

Annuaire universel

Quelles données collectons-nous et à quoi nous servent-elles ?

I Pour exécuter notre contrat et vous fournir les services auxquels vous avez souscrits I

Pour profiter de nos services, vous devez nous communiquer certaines données incontournables telles que votre nom, votre adresse postale, votre date et département de naissance, votre numéro de téléphone, votre email, vos coordonnées bancaires et votre SIREN si vous êtes un professionnel. L'acheminement de vos communications nécessite par ailleurs le traitement de données techniques liées à nos réseaux.

La collecte et le traitement de ces informations sont indispensables pour :

- › La conclusion et la gestion de votre contrat : le traitement de vos commandes (notamment la livraison), le suivi de vos demandes (la modification de votre abonnement, vos achats, vos réparations ou vos réclamations), la gestion de vos factures ou de votre vie client.
- › L'analyse de la qualité de notre service : la supervision et le déploiement de notre réseau (par exemple pour identifier les coupures intempestives), la gestion des incidents, le suivi de l'efficacité du traitement de vos demandes au service client.

Il se peut que nous ayons collecté des données sur vous avant que vous ne soyez devenu notre client. Cela peut arriver de plusieurs façons : soit parce que vous nous avez fourni ces données lors d'une visite en point

de vente ou via un formulaire électronique sur notre site web, soit parce que vous figurez dans le fichier d'un de nos partenaires commerciaux.

Par ailleurs, pour prévenir d'éventuelles difficultés de paiement, nous constituons des modèles automatiques d'évaluation qui nous permettent d'apprécier votre situation au regard des données que vous nous avez communiquées. Enrichies des données dont nous disposons grâce à notre fichier de gestion des impayés ou avec le fichier Preventel**, ils peuvent nous amener à vous proposer une offre plus adaptée à votre situation financière ou vous demander une avance sur consommation. Ces données ne sont pas transmises à des tiers et vous pouvez les contester en contactant nos conseillers.

| Parce que nous avons un intérêt légitime à procéder à un traitement |

Nous traitons vos données pour améliorer et personnaliser nos offres et nos services, et vous proposer de nouveaux produits, ou encore réaliser des sondages, des jeux concours ou élaborer des statistiques commerciales.

Les données permettant de vous contacter sont utilisées dans le cadre d'opérations de prospection commerciale menées par Bouygues Telecom (par téléphone, mail, SMS ou par des campagnes internet).

Nous réalisons des traitements destinés à mieux vous connaître, améliorer nos services et vous en présenter de nouveaux. Pour cela, nous vous proposons, si vous le souhaitez, de nous communiquer certaines informations supplémentaires (comme vos centres d'intérêt ou la composition de votre foyer) et nous analysons les offres que vous détenez ainsi que les données de votre suivi de consommation disponible dans votre espace client. Cela nous permet par exemple de vous proposer une option dont nous pensons qu'elle peut vous intéresser. <https://www.bouyguetelecom.fr/mon-compte/mieux-vous-connaître>

Ces informations peuvent être combinées entre elles et avec des données relatives à votre navigation internet obtenues par le biais de cookies.

Notre politique d'utilisation des cookies est accessible sur notre site, via le lien : <https://www.bouyguetelecom.fr/vie-privee-cookies>

Enfin, nous procédons à une analyse des données à des fins de prévention de la fraude, notamment en examinant les pièces justificatives que vous nous avez remises à la souscription.

| Pour respecter nos obligations légales |

Par ailleurs, en tant qu'opérateur de télécommunications nous sommes amenés à effectuer des traitements en vue de vous identifier, garantir l'intégrité de nos réseaux et services, et répondre à des réquisitions légales.

Comment nous déterminons la durée de conservation de vos données ?

Nous déterminons les durées de conservation de vos données en fonction des dispositions légales applicables (recommandation de la CNIL, code des postes et communications électroniques, code de la consommation et disposition comptables, fiscales).

Il existe donc plusieurs durées de conservation, qui sont indiquées dans l'onglet « Données Personnelles » de notre site, auquel vous pouvez accéder via le lien ci-dessous. <https://www.corporate.bouyguetelecom.fr/wp-content/uploads/2018/05/DureeConservationDonnees-BouyguesTelecom.pdf>

Ce que nous ne ferons jamais avec vos données

- › Nous ne regardons jamais le contenu de vos communications qu'elles soient écrites ou orales, ni vos correspondants.
- › Nous ne collectons en aucun cas des données sensibles, telles que votre origine, vos opinions politiques ou religieuses, ou encore vos données de santé.
- › Nous ne traitons pas à des fins commerciales les données des utilisateurs dont nous savons qu'ils ont moins de 16 ans.

Sécurité de vos données

Nous attachons une grande importance à conserver vos données dans des conditions assurant leur intégrité et leur confidentialité.

Les données personnelles que vous nous avez communiquées sont partagées avec des tiers sélectionnés par nos soins. Cela peut être le cas avec des prestataires de service de Bouygues Telecom (comme par exemple des centres d'appels, des entreprises chargés de veiller au recouvrement de nos créances ou des sociétés à qui nous avons demandé de recueillir votre avis sur nos produits et services), des sociétés affiliées et des distributeurs de nos offres, ou des partenaires afin qu'ils puissent vous appeler ou vous envoyer des courriers pour vous proposer des offres complémentaires à nos services. Notre politique d'utilisation de cookies prévoit par ailleurs des échanges de cookies destinés à vous permettre de bénéficier de publicités adaptées sur le web.

Nous stockons (ou confions le stockage à un prestataire de confiance) vos données dans l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne (c'est-à-dire en Tunisie, au Maroc, en Algérie, en Côte d'Ivoire, à l'Île Maurice, au Vietnam et aux Etats-Unis) pour gérer votre contrat, vos services et/ou vous proposer nos offres. Lorsque nous transférons vos données hors de l'Union Européenne, nous vous garantissons le même niveau de protection que dans l'ensemble de l'Union Européenne, **(1)** soit parce que vos données sont transférées vers un pays dont le niveau de protection a été jugé adéquat par la commission européenne, **(2)** soit, s'agissant des Etats-Unis, parce que notre partenaire a adhéré à l'accord Privacy Shield ; **(3)** soit parce que nos prestataires se sont engagés à se conformer aux clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

Dans l'hypothèse où un tiers non autorisé aurait accès à vos données, nous vous en informerions et en aviserions également la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Vos droits et vos choix sur vos données

Vous disposez de plusieurs droits sur les données vous concernant :

- › Vous pouvez choisir, à tout moment et gratuitement, de faire usage de votre droit d'opposition à certains traitements.

Ce droit d'opposition vous permet notamment de choisir de ne plus recevoir d'informations sur nos produits et services ainsi que sur ceux de nos partenaires, de choisir le ou les canaux de communication que nous utilisons pour vous tenir informé de nos nouvelles offres ou de nous demander de ne pas vous envoyer de publicité personnalisée. Vous pouvez nous faire part de vos choix dans votre espace client sur bouyguetelecom.fr, rubrique 'Infos persos' ou en téléphonant au 603 depuis votre mobile.

Vous pouvez par ailleurs vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>. Toute prospection par automate d'appel, SMS ou courrier électronique sera ainsi soumise à votre accord préalable sauf pour la promotion de produits et de services analogues à ceux que nous vous fournissons.

- › Vous avez un droit d'accès à vos données qui vous permet de prendre connaissance des données personnelles dont nous disposons sur vous.
- › Vous avez un droit de rectification de vos données qui vous permet de nous demander de modifier ces données lorsqu'elles sont inexactes.
- › Vous disposez d'un droit à l'oubli qui vous permet de demander la suppression de vos données personnelles si elles ne sont pas nécessaires à la fourniture du service.
- › Vous avez un droit à la limitation du traitement lorsque vous estimez que les données vous concernant ne sont pas exactes ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit. Dans ce cas, nous conservons les données le temps de votre demande, sans en faire un autre usage que celui pour lequel vous nous avez demandé de les conserver.
- › Vous avez un droit à la portabilité des données : vous pouvez récupérer l'ensemble des données que vous nous avez remises pour vous fournir le service, dans un format standard et opérable et nous demander de les transmettre à un autre responsable de traitement. La procédure à suivre pour cette démarche est décrite dans notre FAQ.

- › Vous pouvez par ailleurs nous faire part de vos souhaits relatifs à la conservation, l'effacement et la communication de vos données à un tiers à votre décès. La procédure à suivre pour cette démarche est décrite dans notre FAQ.
- › Enfin, si vous estimez que le traitement de vos données a été effectué en violation de la réglementation applicable, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant à notre Délégué à la Protection des Données. Ce dernier vous apportera une réponse dans un délai maximum de un mois, sauf circonstances justifiant une prolongation de ce délai de deux mois (au regard de la complexité et du nombre de demandes). Pour assurer la confidentialité de vos données, nous nous réservons le droit de vous demander de nous fournir des justificatifs d'identité nous permettant de nous assurer de votre identité.

Si vous êtes mineurs, ces droits seront exercés par le titulaire de l'autorité parentale avant vos 16 ans, et vous pourrez les exercer directement lorsque vous aurez 16 ans.

Délégué à la Protection des Données

Bouygues Telecom, en sa qualité de responsable de traitement, a désigné un Délégué à la Protection des Données. Celui-ci peut être contacté à l'adresse postale suivante : Service Informatique et Libertés, 13-15 avenue du Marechal Juin 92360 Meudon la Forêt ou par courrier électronique à informatiqueetlibertes@bouyguetelecom.fr

Annuaire universel

Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom (ou initiale sous réserve d'homonymie), adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaire internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre numéro de téléphone). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur bouyguetelecom.fr ou auprès du service client.



*weloventechnology : on aime tous la technologie

** Vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de : GIE Preventel - Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex. <https://www.preventel.fr/>

Bouygues Telecom - 37-39 rue Boissière - 75116 Paris - SA au capital de 712 588 399,56€ - RCS Paris 397 480 930