



Bouygues Telecom - 37-39 rue Boissière – 75116 Paris – SA au capital de 929 207 595,48 euros RCS Paris 397 480 930

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

**Version du 1<sup>er</sup> octobre 2024**

Pour vous délivrer nos services, nous avons besoin de collecter et traiter des données personnelles vous concernant (c'est-à-dire des informations permettant de vous identifier, de manière directe ou indirecte, telles que votre nom, votre prénom, votre adresse IP, etc. (ci-après, les « données personnelles » ou « données »).

Nous attachons une grande importance à la qualité de la relation avec nos clients et à la protection de leurs Données. La présente Politique de Confidentialité a pour objectif de vous informer sur la manière dont nous collectons, conservons et utilisons vos données dans le respect du cadre réglementaire relatif à la protection des données à caractère personnel. Nous vous invitons à la lire attentivement.

### **Sommaire**

Qui est le responsable du traitement de vos données personnelles ?

Quel est le champ d'application de notre politique de confidentialité ?

Quelles sont les catégories de données traitées ?

Pourquoi traitons-nous vos données ?

Comment déterminons-nous la durée de conservation de vos données ?

Qui sont les destinataires de vos données ?

Comment est assurée la sécurité de vos Données ?

Quels sont vos droits sur vos données ?

Comment exercer vos droits auprès de notre Délégué à la protection des données ?

Annuaire universel

Modification de la politique de protection des données

## **1. Qui est responsable du traitement de vos données ?**

Bouygues Telecom est un fournisseur de services et de réseau de communications électroniques français.

### **BOUYGUES TELECOM S.A**

Société Anonyme au capital de 929 207 595,48 euros

SIREN : 397 480 930 RCS Paris

Siège social : 37-39 rue Boissière – 75116 Paris

Email : contact@bouyguetelecom.fr

N° TVA intracommunautaire Bouygues Telecom : FR 74 397 480 930

Bouygues Telecom a été autorisé par l'ARCEP à exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public

## **2. Quel est le champ d'application de notre politique de confidentialité ?**

Notre politique de confidentialité s'applique aux données personnelles de nos clients personnes physiques (Grand Public).

Elle ne s'applique pas au suivi de la navigation sur notre site web, qui fait l'objet d'une politique spécifique (consultable depuis nos sites internet, rubrique « Informations légales »).

## **3. Quelles sont les catégories de Données traitées ?**

Nous collectons, selon les cas, vos données personnelles directement auprès de vous (par exemple lors de vos visites sur nos sites web) ou auprès de nos partenaires. Dans ce dernier cas, nous demandons à ces derniers de nous assurer que les données nous sont transmises dans des conditions conformes à la réglementation en matière de protection des données.

Nous pouvons traiter les catégories de données suivantes :

- **Données d'identification et de contact (dont les données permettant d'identifier les utilisateurs de votre ligne)** : civilité, nom, prénoms, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse postale et e-mail, date de naissance, identifiants techniques du client, SIREN, ... ;
- **Données de connexion et d'usage des services** : logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP, contenus visualisés ... ;
- **Données d'interactions avec nos services** : contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, échanges avec notre service clients, informations sur la date et l'heure de l'ouverture des e-mails que nous vous envoyons (insertion de pixels, images numériques transparentes, dans ces emails), adresses IP et autres informations techniques sur les équipements utilisés pour visiter nos sites Internet, utiliser nos applications et consulter nos emails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.)..;
- **Données relatives à vos centres d'intérêts ou votre situation personnelle** : statut marital, nombre de personnes composant le foyer, les centres d'intérêts dont vous nous avez fait part, données de profils, éventuelle mesure de protection juridique... ;
- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale** : numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou service souscrit, terminal détenu, adresse de livraison, historique des achats, des prestations de services et paiements, retour des produits, réclamation ou contentieux en cours ...;

- **Données relatives aux règlements des achats et des factures** : notamment relevé d'identité bancaire, moyens de paiement, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et incidents de paiement ;
- **Données relatives à l'organisation et au traitement d'opérations promotionnelles (jeux concours, loteries...)** : date de participation, nature des lots offerts...;
- **Données de localisation** ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications.**

Certaines de ces informations peuvent être combinées avec des données collectées par le biais de cookies et autres traceurs déposés sur votre terminal à partir de nos sites web et applications.

#### **4. Pourquoi traitons-nous vos Données ?**

##### **Quand cela est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution de notre contrat pour :**

- Gérer notre relation contractuelle avec vous et vous fournir le service (par exemple : gérer vos commandes, vos factures et paiements/impayés, traiter vos courriers, questions et réclamations, vos garanties et votre résiliation, assurer le service avant et après-vente ; prendre en compte votre participation à des jeux, concours, loteries, parrainages, vous adresser des communications au titre de la gestion clientèle ou des relances en cas d'impayés, recouvrer les impayés ; vous mettre à disposition un suivi de consommation) ;
- Vous identifier ou vous authentifier ;
- Stocker vos données (par exemple la gestion de votre boîte vocale) ;
- Superviser vos services et équipements pour prévenir et résoudre les pannes ;
- Acheminer vos communications ou exécuter nos services.

##### **Quand nous avons un intérêt légitime à :**

- Evaluer et améliorer nos offres et la qualité de notre service (par exemple, enregistrement et analyse de vos appels au service client) ;
- Si vous êtes client, analyser votre utilisation des services et vous faire des propositions personnalisées (par téléphone/courrier postal/SMS/MMS/e-mail) et limiter votre exposition à certains messages publicitaires ;
- Si vous n'êtes pas encore client, vous contacter par téléphone et courrier postal pour vous proposer nos produits et services ;
- Personnaliser le traitement de vos demandes auprès de nos services ;
- Organiser des loteries et jeux concours ;
- Réaliser des études, des sondages, des statistiques pour nos besoins internes ou pour ceux de nos partenaires (statistiques d'ouverture des e-mails, statistiques commerciales, financières, comportementales) ;
- Collecter vos avis ou toutes contributions sur nos produits et services ;
- Gérer nos éventuels précontentieux et contentieux ;

- Justifier nos facturations auprès de nos partenaires ;
- Déployer, exploiter et sécuriser nos réseaux ;
- Prévenir et détecter les fraudes et impayés. Pour cela, nous déterminons le niveau de risque de fraude et d'impayés associé à chaque commande grâce à un modèle d'évaluation tenant compte de différents paramètres tels que les éléments de votre commande, vos données d'identification, les caractéristiques de votre terminal ou l'existence d'un incident précédent.

Dans le cadre de cette analyse, nous interrogeons le fichier d'impayés Preventel<sup>1</sup>. En fonction des résultats du contrôle, nous pourrions vous demander des justificatifs supplémentaires ou dans certains cas, vous proposer une offre ou vous demander une avance sur consommation.

Par ailleurs, nous faisons appel à un fournisseur de solutions de lutte contre la fraude (outil d'aide à la décision dans la gestion de leurs commandes), à savoir la société Lexis Nexis Risk Solutions (fournisseur de la solution Threatmetrix), qui a constitué en qualité de responsable de traitement une base mutualisée de données. Ce fournisseur traite des données techniques de votre terminal (collectées par le biais de cookies) et nous lui communiquons des informations sur votre commande (comme vos données d'identification et des données sur votre choix d'offre) et, postérieurement à celle-ci, les cas qui se seraient avérés être frauduleux. Ce traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons, à savoir la lutte contre la fraude à l'identité et au paiement lors des transactions à distance réalisées via le réseau internet. Vous pouvez consulter la politique de traitement des données personnelles de Lexis Nexis Risk Solutions : <https://risk.lexisnexis.com/global/fr/privacy-policy>

Vous disposez, à tout moment, de droits sur vos données (accès, rectification, suppression, opposition au traitement, limitation du traitement), que vous pouvez exercer en nous écrivant (adresse du Délégué à la Protection des Données communiquée ci-dessous). Nous nous chargerons de faire le lien avec Lexis Nexis Risk Solutions concernant le traitement mis en œuvre à l'occasion de votre souscription à l'une de nos offres.

- Prévenir les éventuels usages anormaux de nos services ;
- Simplifier vos démarches numériques.

#### **Quand vous nous avez donné votre consentement ou à un de ses partenaires pour :**

- Déposer, à partir de sites web et applications, des cookies et traceurs sur votre terminal (téléphone, ordinateur, tablette, box) ;
- Si vous n'êtes pas encore client, recevoir par SMS/MMS/e-mail des propositions sur des produits et services ;
- Vous localiser dans le cadre d'analyse de la qualité de notre service ;
- Tester ou vous fournir un service à valeur ajoutée.

Vous pouvez à tout moment changer d'avis et retirer votre consentement.

#### **Quand le traitement nous est imposé par la loi ou un règlement :**

---

<sup>1</sup> Vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de : GIE PREVENTEL Service des consultations – TSA n°56934 – 95905 CERGY PONTOISE Cedex 9 ou via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du GIE PREVENTEL

- Répondre aux réquisitions des autorités compétentes et exécuter des demandes en justice (par exemple : blocage pour éviter l'utilisation de téléphones mobiles déclarés volés) ;
- Répondre à nos obligations comptables et fiscales ;
- Selon les cas, localiser les appels d'urgence sur notre réseau ou acheminer la localisation GPS du terminal à une plate-forme d'urgence ;
- Répondre à vos demandes d'exercice des droits et collecter votre consentement lorsqu'il constitue la base légale de notre traitement

## **5. Comment déterminons-nous la durée de conservation de vos Données ?**

Nous conservons vos données pour les durées nécessaires à la poursuite des finalités énoncées dans la présente politique de confidentialité.

Pour connaître la durée de conservation de vos données, nous vous invitons à vous reporter au tableau présent en annexe. Ce tableau répertorie les critères nous permettant de déterminer la durée adéquate de conservation de vos données.

## **6. Les destinataires de vos données**

Vos données personnelles pourront être traitées par nos services internes, en fonction de leurs besoins respectifs (ex : service client, service du Délégué à la Protection des Données,). Nous pouvons également les transmettre aux autorités, à des prestataires et/ou des partenaires commerciaux. Ainsi, nous confions vos données aux catégories de destinataires suivants :

- Les autorités judiciaires ou administratives. Nous devons parfois communiquer vos données personnelles aux autorités pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.
- Les agrégateurs ou autres fournisseurs de services de communications électroniques dans le cadre de l'interconnexion des réseaux et la fourniture de services à valeur ajoutée.
- Nos partenaires commerciaux qui peuvent vous proposer leurs services analogues aux nôtres
- Nos prestataires et sous-traitants auxquels nous confions le soin de réaliser des prestations permettant l'exécution de votre contrat et des finalités décrites dans la présente Politique. Il s'agit par exemple de centre d'appel, d'entreprises réalisant des sondages etc.
- Les entreprises en charges de l'établissement de scores (dont Lexis Nexis Risk Solutions afin de prévenir ou détecter des cas de fraude et de risque d'impayés) ou recouvrer nos impayés ainsi que le GIE Preventel ;
- Les entreprises en charge du contrôle et du stockage de vos pièces justificatives, documents contractuels et de votre signature électronique ainsi que les annuairistes, et fournisseurs de service universel de renseignements ;
- Les distributeurs de nos offres notamment pour la commercialisation
- Les membres de notre personnel et de nos sociétés affiliées. Ils sont chargés de traiter les données en raison de leurs fonctions, qualifiés comme étant des personnes habilitées à y accéder.
- Nos conseils et auditeurs.

## **7. Comment est assurée la sécurité de vos Données**

Nous attachons une grande importance à conserver vos données dans des conditions assurant leur intégrité, leur disponibilité et leur confidentialité et mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées. Nous stockons vos données (ou en confions le stockage à un prestataire de confiance) dans l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne (en Turquie et au Maroc) 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 parce que nos prestataires se sont engagés à se conformer aux clauses contractuelles types adoptées ou approuvées par la Commission Européenne ; (3) soit parce que nos prestataires ont recours à un autre outil de transfert autorisé par la réglementation.

Pour en savoir plus, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données.

## **8. Quels sont vos droits sur vos Données ?**

Vous disposez de plusieurs droits sur les données vous concernant :

▪ **Droit d'opposition :** Vous pouvez choisir, à tout moment et gratuitement, de faire usage de votre droit d'opposition à un traitement de données personnelles. S'agissant de la prospection commerciale, vous pouvez nous faire part de vos choix notamment depuis votre Espace Client.

▪ **Droit d'accès :** Vous avez le droit de savoir si nous détenons des données personnelles vous concernant, et d'obtenir une copie des données que nous détenons sur vous.

▪ **Droit de rectification :** Vous avez le droit d'obtenir la rectification des données vous concernant si elles sont inexactes ou doivent être mises à jour.

▪ **Droit à l'effacement :** Vous pouvez nous demander l'effacement de vos données, sauf si elles sont nécessaires au respect d'une obligation légale ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

▪ **Droit à la limitation du traitement :** Vous avez le droit de nous demander de geler temporairement l'utilisation de vos données pour les cas suivants :

- Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles ou la licéité du traitement qui en est fait par nos soins ;
- La conservation de vos données est nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- Vous avez exercé votre droit d'opposition pour des traitements autres que ceux relatifs à de la prospection.

▪ **Droit à la portabilité des données :** Vous pouvez récupérer l'ensemble des données, issues de traitements effectués à l'aide de procédés automatisés, que vous nous avez remises avec votre accord ou pour vous fournir le service. Ces données vous seront fournies dans un format standard et opérable et vous pouvez nous demander de les transmettre à un autre responsable de traitement.

Quand le traitement est basé sur votre consentement, vous pouvez retirer ce dernier à tout moment. Nous vous informons que le retrait de votre consentement ne compromet pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait et fondé sur le consentement.

Vous pouvez nous faire part de vos souhaits relatifs à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Pour l'exercice de ces droits, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées indiquées à la rubrique ci-après. Nous vous invitons à bien préciser votre demande lorsque vous nous contactez, afin de faciliter le traitement de celle-ci.

Vous pouvez par ailleurs vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition « Bloctel » au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) pour ne plus être démarché par les entreprises avec lesquelles vous n'avez pas de contrat en cours (sauf si vous leur avez demandé de vous contacter).

## **9. Comment exercer vos droits auprès de notre Délégué à la protection des Données ?**

Nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données. Vous pouvez exercer vos droits auprès de lui :

Par courrier : Bouygues Telecom Informatique et Libertés, 1 rue les Enfants du Paradis  
92100 Boulogne Billancourt

Par email : [mbx\\_btbd-informatiquelibertes@bouyguetelecom.fr](mailto:mbx_btbd-informatiquelibertes@bouyguetelecom.fr)

Notre Délégué à la Protection Des Données peut être amené à vous demander des informations lui permettant de justifier votre identité (comme votre numéro de client en plus de votre identité et de votre adresse, une photocopie d'une pièce d'identité en cas de doute raisonnable sur votre identité). Il vous répondra dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Il vous informera, le cas échéant, de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que votre demande n'a pas été satisfaite, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) [[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)] ou de former un recours juridictionnel.

## **10. Annuaire universel**

Vous pouvez nous demander, en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public, de communiquer vos coordonnées (numéro de téléphone fixe et/ou mobile, nom, prénom (ou initiale sous réserve d'homonymie), adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) aux éditeurs d'annuaire universel et de service de renseignements. Conformément à nos obligations réglementaires, nous transmettons une liste contenant les coordonnées des abonnés nous en faisant la demande à tout éditeur d'annuaire universel et fournisseur de service de renseignements. Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement depuis votre espace client.

Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires internet et services de renseignements téléphoniques.

Vous pouvez limiter gratuitement la parution ou l'utilisation de vos données en vous inscrivant sur :

- La liste « anti-prospection ». Dans ce cas, vos données seront publiées dans l'annuaire et communiquées par les services de renseignement téléphonique, sans pouvoir toutefois être utilisées à des fins de démarchage.
- la liste anti-annuaire inversé. Dans ce cas, il sera impossible de vous retrouver à partir de votre numéro de téléphone.

Si vous nous avez demandé de communiquer vos coordonnées aux éditeurs d'annuaire universel et de service de renseignements mais souhaitez finalement revenir sur ce choix, vous pouvez mettre à jour votre préférence depuis votre espace client, en choisissant d'enlever votre numéro de l'annuaire universel.

## 11. Modification de la politique de protection des données

Nous vous informons que la présente politique peut être amenée à évoluer.

### Annexe :

#### Pour quelle durée conservons-nous vos données ?

<b>Durées de conservation des données personnelles collectées</b>	
<b>Fourniture du service</b>	Vos données d'identification sont conservées pendant toute la durée de la fourniture du service et jusqu'à 5 ans à compter de la date de fin de la relation contractuelle.  Vos données d'acheminement des communications sont conservées pour une durée maximum de douze (12) mois à compter de la communication.
<b>Gestion des contrats (commandes, livraisons, etc.)</b>	Les données nécessaires à l'exécution du contrat sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Elles sont ensuite conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat à des fins de défense de nos droits.
<b>Service après-vente (interventions, réparations)</b>	En cas de réparation d'un terminal, nous conservons les données nécessaires à l'intervention pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture de la demande de réparation.
<b>Etablissement des factures de télécommunications</b>	Nous mettons vos factures à votre disposition 36 mois dans l'espace client. Ensuite, nous conservons les factures pour une durée de dix (10) ans à des fins comptables
<b>Gestion des impayés</b>	



	Nous conservons vos données personnelles dans le fichier des impayés, au maximum cinq (5) ans à compter de la survenance de l'impayé.
<b>Blocage des téléphones mobiles volés</b>	Nous conservons les données nécessaires pour assurer le blocage des téléphones mobiles volés pendant dix-huit (18) mois à compter de la date d'inscription du téléphone dans la base des téléphones déclarés volés (sauf si levée de plainte par vous dans l'intervalle)

<b>Durées de conservation des données personnelles collectées</b>	
<b>Stockage de vos données (messagerie vocale)</b>	Nous conservons le contenu de votre boîte vocale pour les durées suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ligne Mobile: deux (2) jours si message lu, soixante (60) jours si message non lu, douze (12) mois si archivage à l'initiative du client</li> <li>➤ Ligne fixe : quatorze (14) jours si message lu, trente (30) jours si message non lu</li> </ul>
<b>Prospection commerciale (messages publicitaires, jeux, concours, loteries, etc.)</b>	Si vous êtes client Bouygues Telecom, nous conservons vos données personnelles pendant une durée de vingt-quatre (24) mois après la fin de la campagne (sauf opposition de votre part dans l'intervalle).
<b>Evaluation de la qualité de nos services</b>	Dans le cadre de l'évaluation de la qualité de nos services, vos échanges téléphoniques avec nos services peuvent être enregistrés. Nous conservons, de façon aléatoire, les enregistrements de ces appels, pendant six (6) mois à compter de la date de l'appel.
<b>Inscription à l'annuaire</b>	Nous conservons vos données pour la durée d'inscription sur l'annuaire (c'est-à-dire tant qu'il n'y pas de demande de mise à jour ou de demande de désinscription des données de votre part)
<b>Traitement des demandes d'exercice des droits</b>	

	Vos données sont conservées le temps du traitement de votre demande, puis ensuite cinq (5) ans à compter de la clôture des échanges.
<b>Gestion des contentieux en cours</b>	Nous conservons les données nécessaires à un contentieux en cours pour la durée du contentieux (tant qu'il est actif) et jusqu'à épuisement des voies de recours
<b>Dépôt de cookies et autres traceurs/Mesures d'audience</b>	Nous conservons les données issues des cookies et autres traceurs pendant treize (13) mois à compter de la collecte de votre consentement.