

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La société FREE CARAÏBE (« FREE ») attache une grande importance à la protection et à la confidentialité de votre vie privée et plus particulièrement de vos données à caractère personnel (« données personnelles ») ainsi qu'au respect de vos choix concernant ces dernières.

La présente politique de confidentialité vous permettra de comprendre quelles données personnelles nous collectons et ce que nous en faisons ainsi que la façon dont vous pouvez protéger votre vie privée dans le cadre des services que nous fournissons.

## I ABONNÉS

### 1. QUELLES DONNEES PERSONNELLES NOUS COLLECTONS ?

Dans le cadre de la souscription aux services FREE et pendant la fourniture de ces services ou dans le cadre de la visite sur les sites internet de FREE ou encore en boutique FREE, nous collectons de façon loyale et transparente des données personnelles vous concernant.

FREE traite principalement les catégories de données personnelles suivantes dont les finalités vous seront présentées ci-après :

- Données d'identification: nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, identifiants, sexe, date naissance, avatar, etc.
- Données de facturation et/ou de paiement: coordonnées bancaires, code d'achat, facture, etc.
- Données de suivi de la relation abonné: demandes d'assistance, correspondances avec l'abonné, résultats d'enquêtes, etc.
- Données techniques et de connexion: caractéristiques techniques matériels, identifiants de terminal (adresse MAC, numéro de série, etc.), données de trafic générées par l'utilisation des réseaux de communication, adresse IP, rapport de crash, logs de connexion, etc.
- Données d'usage et d'activité sur tous vos services: Abonnement souscrit, consommations, mesures d'audience, panier abandonné, etc.
- Données de localisation

Pour chacun des traitements mis en œuvre, FREE s'engage à n'exploiter que des données personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

### 2. POURQUOI NOUS UTILISONS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

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

FREE utilise vos données personnelles pour les besoins de l'exécution et de la gestion du contrat. Ceci comprend notamment la gestion de votre compte

abonné et de la relation contractuelle, l'installation, l'hébergement, la maintenance, l'accès au service, la fourniture et la gestion des services souscrits ou produit(s), la délivrance d'une assistance, du service après-vente et le traitement de vos demandes, 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 également vous adresser des messages d'information et des notifications en relation avec votre abonnement ainsi que coordonner la délivrance de tous les services auxquels vous avez pu souscrire auprès de certains de nos partenaires

## **2) Communications commerciales et prospection**

FREE peut également utiliser vos données personnelles pour notamment réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion ou encore des enquêtes et jeux-concours ou éventuellement pour vous adresser des offres personnalisées ou vous informer sur nos événements presse.

Sauf opposition de votre part, vous pourrez recevoir, par courrier postal et par téléphone, des offres de la part de FREE, des sociétés du groupe auquel FREE appartient ou de ses partenaires commerciaux, ainsi que des courriers électroniques pour des services analogues à ceux proposés par FREE. Avec votre accord exprès, FREE peut vous communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des services non analogues à ceux déjà fournis, ou, hors cas relevant de l'Annuaire Universel, transmettre aux sociétés du groupe auquel FREE appartient ainsi qu'à nos partenaires commerciaux vos informations à des fins de prospection direct.

Vous pouvez revenir à tout moment sur vos choix dans votre Espace Abonné ou en écrivant à notre Délégué à la protection des données personnelles.

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

FREE peut également utiliser certaines de vos données personnelles avec votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment, afin que nous et/ou nos partenaires réalisions des actions de promotion et vous adressions des publicités adaptées à vos centres d'intérêts.

Vous pouvez paramétrer vos choix directement sur notre site internet dans la rubrique dédiée concernant la gestion des cookies.

## **4) Statistiques et amélioration de nos services**

FREE peut également utiliser vos données personnelles pour analyser vos usages, évaluer et améliorer les services afin de mieux comprendre ses abonnés et de développer de nouveaux produits et services.

## **5) Sécurité et prévention de la fraude**

FREE utilise également vos données personnelles afin de garantir la sécurité des services et du réseau et prévenir d'éventuelles fraudes ou encore dans le cadre de fusions, ventes d'actifs ou transferts d'activité, en transférant éventuellement vos données personnelles aux seuls tiers impliqués dans la transaction.

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

FREE peut également utiliser vos données personnelles afin de respecter ses 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 demandes des autorités publiques, judiciaires et gouvernementales ainsi que toute demande de droit des personnes concernées par un traitement de leurs données personnelles effectué par FREE.

Si FREE est amenée à réaliser de nouveaux traitements sur vos données personnelles pour d'autres finalités, nous nous assurons toujours que celles-ci sont proportionnées et justifiées et que ces traitements sont basés sur un fondement juridique autorisé.

## **3. QUI PEUT AVOIR ACCES À VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Vos données personnelles sont traitées par FREE, différents services appropriés des sociétés du Groupe Iliad auquel FREE appartient, ses sous-traitants et partenaires commerciaux et prestataires, pour les besoins de la gestion du contrat et de l'exécution des services et des prestations que vous avez demandées ou autorisées ainsi que dans le cadre de gestion de litiges. Seuls nos salariés habilités et sensibilisés à la protection des données personnelles peuvent avoir accès à vos données personnelles dans le cadre de leurs missions.

Vos données personnelles peuvent également être transférées à des prestataires de services tiers au nombre limité qui fournissent des services (livraison, statistiques, assistance téléphonique, sécurité, etc.) ou une assistance et des conseils à FREE. Ces prestataires peuvent éventuellement avoir accès à vos données personnelles uniquement afin d'exécuter les services ou dans le cadre de résolution de litige.

Lorsque nous avons recours à un prestataire, nous ne lui communiquons vos données personnelles 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 personnelles ne soient transmises qu'aux seules personnes autorisées à y avoir accès.

Les sous-traitants, partenaires et prestataires de FREE 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, FREE fera le nécessaire pour qu'ils assurent un niveau de protection et de sécurité adéquat de vos données personnelles 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 imposera 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 personnelles peuvent également être transférées aux personnes et autorités (autorités judiciaires, avocats, organismes publics, etc.) dont le droit d'accès aux données à 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 DONNEES 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.

Plus spécifiquement, nous conservons :

- Jusqu'à cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle de façon générale (ex : exception pour les factures, 10 ans) les données personnelles nécessaires à la réalisation des finalités de fourniture des services et la gestion du contrat
- Pendant 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de votre opposition les données nécessaires pour les finalités de communications commerciales et de prospection
- Jusqu'à 13 mois les données nécessaires pour les finalités d'envoi de publicités adaptées à vos centres d'intérêts

Les données personnelles collectées pour les finalités de statistiques, d'amélioration des services ainsi que de sécurité et de prévention de la fraude sont conservées selon des durées distinctes en fonction des services concernés avant d'être supprimées une fois ces finalités accomplies.

Les données personnelles dont FREE a besoin pour la finalité pour laquelle elles ont été collectées, nécessaires au respect d'une obligation légale et/ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice pourront cependant ne pas être supprimées mais feront l'objet d'archivage, d'accès limités ou de mesure d'anonymisation.

#### **5. LES DONNEES 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 ne remplisse(nt) pas sans

vos 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 événementielles : données d'identification (civilité, nom, prénom, numéros de téléphone, adresse e-mail et postale), 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.
- 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.

Ces données personnelles peuvent également nous provenir de sociétés du groupe auquel FREE appartient ou encore de ses prestataires/partenaires fournisseurs de données (fournisseurs de données personnelles, etc.). Les sociétés du groupe auquel FREE appartient, 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 dans le cadre de la réalisation des finalités précitées pour une durée maximale de 3 ans à compter de la date de leur collecte, sauf opposition de votre part.

## **III ABONNÉS ET NON ABONNÉS**

### **1. DE QUELLE FAÇON ASSURONS NOUS LA SECURITE DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

FREE accorde 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 personnelles sont traitées de façon électronique, automatique et/ou manuelle et en tout état de cause, de façon à ce que leur sécurité, protection et confidentialité soient assurées au regard de leur niveau de sensibilité, via des mesures administratives, techniques et physiques pour prévenir la perte, le vol, l'utilisation, la divulgation ou encore la modification non-autorisés.

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

Pour toute notification de violation de données personnelles veuillez nous contacter à l'adresse mail: [dpo@iliad.fr](mailto:dpo@iliad.fr)

## **2. COMMENT POUVEZ-VOUS GERER L'UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

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 :

- En adressant un courrier et en justifiant de votre identité à : FREE CARAÏBE - Informatique et Libertés - 75371 Paris Cedex 08
- En contactant notre Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse mail [dpo@iliad.fr](mailto: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 personnelles sauf si nous pouvons démontrer que nous avons des motifs légitimes et impérieux de maintenir le ou les traitements concernés. Lorsque le traitement de vos données personnelles s'inscrit dans le cadre de la prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer sans motif lors de l'appel.

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.

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)

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.

### **3. EVOLUTION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

La présente Politique de confidentialité 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 mai 2022.

Free Caraïbe - 3 rue les Six Ponchevins des Carrières 97200 Fort-de-France - 808 537 641 RCS Fort de France