POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Free Réunion attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

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

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

« **Vous** » est entendu, selon le contexte, comme tout abonné·e, tout visiteur·euse de nos sites et applications en ligne, ou tout client·e potentiel·e ou tout contact destinataire de messages commerciaux de Free Réunion (prospect).

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 traitons des :

- **Informations collectées directement auprès de vous** :

Nous recueillons des informations que vous nous fournissez directement lorsque vous :

  - souscrivez à un abonnement Free Réunion ;
  - dialoguez avec notre assistance ;
  - utilisez nos fonctionnalités interactives ;
  - complétez un formulaire.

- **Informations collectées auprès de tiers** :

Nous recueillons des informations indirectement auprès de :

  - filiales du groupe Iliad et de partenaires commerciaux pour exécuter votre contrat ;
  - partenaires en matière de sécurité, de lutte contre la fraude et de prévention des impayés ;
  - autorités publiques en matière de déploiement du réseau mobile ;
  - filiales du groupe Iliad et de fournisseurs de données, y compris collectées par le biais de cookies/traceurs, afin de promouvoir nos produits et services.

Nous ne traitons que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi. Les catégories de données personnelles traitées sont les suivantes :

Catégories de données	Abonné	Visiteur	Prospect
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 souscris, 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.	✓	×	×
Données liées à la vie personnelle : tout document justificatif relatif à votre situation personnelle (justificatif de domicile, courriers, justificatifs d'une situation personnelle etc.)	✓	×	×
Données issues du profilage : profil, score, segmentation client.	✓	✓	✓
Données collectées via les cookies et autres traceurs déposés sur votre terminal à partir de nos sites web et applications.	✓	✓	×
Pour plus d'informations sur les cookies, nous vous invitons à consulter notre page relative aux cookies.			

2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous ne traitons vos données personnelles que pour des **finalités** (c'est-à-dire des objectifs) **déterminées, explicites et légitimes,** dans les conditions détaillées dans la présente politique.

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (ou base légale au sens du RGPD) en fonction de l'usage que nous faisons des données :

- **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 ci-dessous, selon que :

⇨ **Vous êtes abonné(e)**

Objectif	***Explication***	***Fondement***
Fourniture des services, produits et gestion du contrat	Exécuter et gérer votre contrat, y compris : - 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 à travers le monde, - la délivrance d'une assistance personnalisée, du service après-vente, - la facturation du service, - la gestion des réclamations et différends, - encaissement des paiements et gestion des remboursements, - gestion des impayés et des 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 des services 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	▪ 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	▪ 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 règlementation 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 êtes un visiteur·euse**

Finalités	Objectifs	Fondement
Publicité et contenus personnalisés	Recommandations personnalisées de programmes Publicité personnalisée Mesure d'audience et web analyse Réseaux sociaux	Votre consentement
Fonctionnement du service	Assurer le bon fonctionnement du service (affichage des fonctionnalités etc.)	Notre intérêt légitime
Mesure d'audience	Mesurer l'audience de nos sites et applications via des cookies et autres traceurs	

Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page relative aux cookies : https://mobile.free.re/.

⇒ **Vous êtes intéressé(e) par nos produits et services**

Finalités	Objectifs	Fondement
Propositions commerciales d'offres, d'opérations promotionnelles ou évènementielles	Vous communiquer les informations commerciales de Free Vous communiquer des offres adaptées à vos besoins, de nouveautés, d'opérations promotionnelles ou évènementielles, par téléphone, email, SMS ou courrier postal, selon les canaux que vous avez autorisés	Votre consentement ou notre intérêt légitime
Jeux concours et enquête de satisfaction	Réaliser des jeux-concours, des enquêtes de satisfaction et analyser les réponses	L'exécution du règlement de jeux-concours ou notre intérêt légitime

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 ?

Vos données personnelles sont destinées :

- à notre **personnel habilité** dans le cadre de leurs missions, pour toutes les finalités évoquées,
- aux **sociétés du Groupe iliad** pour vous fournir nos produits et services (par exemple, nos centres d'appels, nos hébergeurs de données, nos fournisseurs de services de télécommunications) ou pour promouvoir nos produits et services ;
- à nos **partenaires et prestataires** pour les besoins de la fourniture des services, des produits et la gestion du contrat (par exemple, les services de paiement, les services de réparation de terminaux, les assureurs);
- aux **entreprises en charge de la sécurité**, de la lutte contre la **fraude** et de la prévention des **impayés** ;
- à nos **conseils** 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 ou encore pour vérifier les avis sur nos produits et services ;
- nos **conseils, auditeurs ou cessionnaires** de créances dans le cadre de fusions, de ventes d'actifs ou de transferts d'activité, aux seuls tiers impliqués dans la transaction ;

- sur leur demande, aux **tiers autorisés** par une décision de justice et aux **autorités compétentes** dans le cadre de procédures judiciaires, de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Un destinataire s'engage et garantit sa capacité à répondre à nos exigences de sécurité et de confidentialité. Sauf dérogation particulière, nous concluons avec lui un contrat dans le respect des obligations légales et règlementaires.

Nous privilégions le traitement de vos données personnelles **au sein de l'Union Européenne** et nous nous efforçons de minimiser les transferts de données **en dehors de l'Union Européenne**.

Dans l'hypothèse où **vous utilisez nos services à l'étranger,** des transferts de données seront réalisés dans le pays en question afin que vous puissiez continuer à bénéficier de notre service.

En toute hypothèse, dès lors qu'un transfert a lieu dans un pays n'offrant pas les conditions de protection adéquates telles que celles prévues par le Règlement général sur la protection des données personnelles, nous veillons à ce que ce transfert soit fondé sur une **décision d'adéquation ou des mesures appropriées** pour protéger vos données personnelles, telles que les clauses contractuelles types de la Commission européenne, les Règles d'entreprise contraignantes approuvées par les autorités et/ou des mesures supplémentaires d'ordre technique et organisationnelles. Pour en savoir plus, vous pouvez contacter dpo@iliad.fr.

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.

Afin de déterminer cette durée, nous prenons notamment en compte :

- la durée de notre **relation contractuelle** ;
- la durée pendant laquelle votre **compte** est actif ;
- le temps nécessaire pour traiter votre **demande** ou votre **réclamation** ;
- votre **intérêt** pour nos services ;
- la nécessité de conserver un **historique** de vos interactions avec nous ;
- nos **obligations légales ou réglementaires**.

<table>
<tr><th colspan="2">Durées de conservation des données personnelles collectées</th></tr>
<tr><td>Fourniture des produits et services et gestion du contrat</td><td>Vos données sont conservées pendant toute la durée de la fourniture des produits et services et jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

A titre dérogatoire, les données de facturation doivent être conservées 10 ans en application du Code de commerce.

Les données relatives au paiement sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 15 mois pour les cartes de paiement à débit différé.</td></tr>
<tr><td>Communications commerciales et prospection</td><td rowspan="2">Les informations relatives aux fournisseurs de données sont conservées pendant 1 an.

Les données liées à la prospection sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec nous (sauf retrait du consentement ou exercice du droit d'opposition).

Les données liées à la gestion du consentement et des droits sont conservées 5 ans à compter de leur exercice.</td></tr>
<tr><td>Publicités adaptées à vos centres d'intérêt</td></tr>
<tr><td>Statistiques et amélioration des services</td><td>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 2 mois maximum à compter de la date de l'appel.</td></tr>
</table>

	Nous conservons les données issues des cookies et autres traceurs pendant 13 mois à compter de la collecte de votre consentement.
Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés	Les données personnelles relatives au fichier des impayés sont conservées au maximum 5 ans à compter de la survenance de l'impayé.
Déploiement et exploitation du réseau	Les durées de conservation des données liées au déploiement sont conservées pendant toute la durée de notre relation contractuelle, sans dépasser les durées de prescriptions légales.
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Les données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et Communication Electronique sont conservées 1 an à compter de leur collecte. Les données relatives à un contentieux sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours. Les données relatives à une demande d'exercice de droit d'une personne concernée sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.

Lorsque nous n'avons plus besoin d'utiliser vos données personnelles pour l'objectif fixé, nous pouvons être amenés à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable. A l'issue de la durée d'archivage, vos données sont effacées de nos systèmes et de nos registres ou rendues anonymes afin de ne plus permettre de vous identifier.

5. LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS ENFANTS

Dans le cadre de la souscription à nos produits et services, 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 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.

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

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. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

Dernière mise à jour en mai 2025

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.