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.

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, tout visiteur de nos sites et applications en ligne, ou tout client potentiel ou tout contact destinataire de messages commerciaux de FREE (prospect).

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ? 2

2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 3

3. QUI PEUT AVOIR ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 6

4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 7

5. LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS ENFANTS 9

6. DE QUELLE FAÇON ASSURONS-NOUS LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 9

7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ? 10

8.ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 10

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

En tant qu'opérateur de communications électroniques, FREE collecte et traite vos données personnelles afin de vous fournir ses produits et services.

Nous traitons des :

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

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

  - souscrivez un abonnement Free Mobile ;
  - échangez avec notre assistance ;
  - utilisez nos sites internet, applications et 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(s), pièce d'identité, date et lieu de naissance, photographie, etc.	✓	×	✓
· **Données commerciales** : offres, services, équipements et options souscrits, date de souscription, demande de résiliation, date de rattachement du compte Freebox, informations sur le terminal loué, déclaration de souscription d'une offre concurrente, suivi des contacts avec nos canaux commerciaux, 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, etc.	✓	×	×
· **Données de suivi et d'amélioration de la relation abonné** : demandes d'assistance, correspondances avec l'abonné, résultats d'enquêtes, etc.	✓	×	×
· **Données techniques** : adresse IP, numéro RIO, numéro IMEI, logs de connexion, caractéristiques techniques des communications, etc.	✓	✓ *(adresse IP – log)*	×
· **Données d'usage et d'activité** sur tous vos services : consommations, mesures d'audience, données techniques de trafic, etc.	✓	✓	×
· **Données de localisation** du réseau utilisé	✓	×	×
· **Données liées à la vie personnelle** : toute information ou 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, etc.	✓	✓	✓
· **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 que 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

Finalités	Objectifs	Fondement
Fourniture des produits et services et gestion du contrat	Gestion de votre compte abonné et de votre relation contractuelle, le cas échéant, de la signature électronique	L'exécution de votre contrat
	Installation, hébergement, maintenance, accès au service	
	Fourniture et gestion des services souscrits ou produit(s) à travers le monde	
	Délivrance d'une assistance personnalisée et du service après-vente	
	Facturation des produits et services	
	Encaissement des paiements et gestion des remboursements	
	Gestion des réclamations et différends	

	Gestion des impayés et procédures de recouvrement, également par le biais de tiers	
	Gestion des annuaires et de la portabilité	Votre consentement
Communications commerciales et prospection	Vous communiquer les informations commerciales de FREE, des sociétés du Groupe Iliad ou de ses partenaires, par email, courrier postal, par SMS, par téléphone ou par notifications médias (TV, espace abonné, etc.)	Votre consentement ou notre intérêt légitime
	Réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de promotion, des enquêtes et des jeux concours	
Publicités adaptées à vos centres d'intérêt	Réaliser des actions de promotion personnalisées pour FREE, les sociétés du Groupe Iliad et/ou nos partenaires proposant des services associés à votre offre tels que des terminaux mobiles reconditionnés (ex : CertiDeal), des anti-virus (ex : McAfee)	Votre consentement
	Vous adresser des publicités adaptées à vos centres d'intérêts et/ou concernant des produits et services à valeur ajoutée	
Statistiques, optimisation et amélioration des services	Analyser vos échanges avec l'assistance et évaluer nos conseillers	Notre intérêt légitime et votre consentement pour les échanges téléphoniques
	Analyser vos usages, l'utilisation et le fonctionnement du réseau, évaluer et améliorer nos produits et services afin de mieux comprendre vos besoins et attentes, et développer de nouveaux produits et services	Notre intérêt légitime
	Mesurer les performances, détecter les problèmes de navigation, optimiser les performances techniques ou l'ergonomie, estimer la puissance des équipements nécessaires	
	Développer et entraîner des modèles d'intelligence artificielle internes (IA)	

Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés	Garantir la sécurité des services et du réseau, y compris par l'identification, l'authentification et la détection d'anomalies	Notre intérêt légitime
	Lutter contre la fraude, y compris par le profilage et la vérification de l'identité des personnes dans la lutte contre les usurpations d'identité	
	Prévenir les impayés, y compris par le profilage et les fichiers d'impayés	
	Détecter et trier des contenus non sollicités, programmes informatiques malveillants	
	Mettre à disposition des services d'identification, d'authentification et/ou de lutte contre la fraude et les accès non autorisés	
Déploiement, exploitation et amélioration du réseau	Déployer, opérer, analyser, modifier, améliorer et optimiser notre réseau de télécommunications	Notre intérêt légitime ou l'exécution de votre contrat
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Respecter nos obligations légales (incluant notamment 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)	Nos obligations légales
	Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice	
	Répondre à toute demande d'exercice de droit des personnes concernées par un traitement de données personnelles que nous mettons en œuvre ou toute demande diverse concernant nos produits et services	

⇒ **Vous êtes un visiteur**

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, surf, 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.

⇒ Vous êtes intéressé par nos produits et services

Finalités	Objectifs	Fondement
Propositions commerciales d'offres, d'opérations promotionnelles ou évènementielles	Vous communiquer les informations commerciales de FREE, des sociétés du Groupe Iliad ou de ses partenaires Vous communiquer des offres adaptées à vos besoins, des produits et services à valeur ajoutée, 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 enquêtes 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

⇒ Vous êtes un partenaire de notre déploiement

Déploiement et exploitation du réseau	Déployer, opérer, modifier et améliorer notre réseau de télécommunications	Notre intérêt légitime ou l'exécution d'un contrat

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, de la réalisation de campagnes de prospection commerciale et la gestion du contrat (par exemple, les services de paiement, les services de réparation de terminaux, les assureurs) ainsi qu'à des agrégateurs ou autres fournisseurs de services de communications électroniques dans le cadre de l'interconnexion des réseaux ;

- à nos **partenaires commerciaux** dans le cadre de services d'identification, d'authentification et/ou de lutte contre la fraude qui sont utilisés sous leur responsabilité ;

- aux **entreprises en charge de la sécurité**, de la lutte contre la **fraude** et de la prévention et/ou du recouvrement 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.

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 ;

- des exigences de **sécurité** et de lutte contre la **fraude** ;
- nos **obligations légales ou réglementaires**.

Durées de conservation des données personnelles collectées	
Fourniture des produits et services et gestion du contrat	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. Également, notamment dans le cadre d'une location d'un terminal et/ou de la souscription de plusieurs lignes ou encore du maintien d'une offre/service, si votre abonnement principal est résilié nous pouvons être amené à conserver certaines informations liées à ce dernier pendant la durée de la fourniture de l'offre/service attaché. 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.
Communications commerciales et prospection **Publicités adaptées à vos centres d'intérêt**	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.
Statistiques et amélioration des services	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. 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. Les informations recueillies dans le cadre de la vérification d'identité sont conservées, selon leur nature, pour une durée de 1 à 12 mois, à des fins de lutte contre la fraude. Les éléments de preuve être conservés tout au long de votre contrat jusqu'à 5 ans après.
Déploiement, exploitation et amélioration du réseau	Les durées de conservation des données liées au déploiement et/ou à l'usage de notre réseau sont conservées pendant toute la durée de notre relation contractuelle, sans dépasser les durées de prescriptions légales et/ou font l'objet de mesures de pseudonymisation et/ou d'anonymisation.
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Les données relatives à l'identification des abonnés 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 communications électroniques 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 d'assurer la sécurité de nos produits et services ou encore 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 un de nos abonnements.

6. DE QUELLE FAÇON ASSURONS-NOUS LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous mettons en œuvre toutes les actions nécessaires afin de protéger la sécurité des 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 organisationnelles, 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.

7. 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 :

- en remplissant ce formulaire ;
- 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.

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

8. 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 : septembre 2025