



## Politique d'utilisation des données personnelles

### Rôle des Parties dans le traitement des données nécessaires à la fourniture des Services

Pour vous fournir nos services de communications électroniques, nous avons besoin que vous nous communiquiez des informations d'identification concernant certains de vos collaborateurs.

Nous procédons à des traitements de ces données en qualité de responsable de traitement. Nous nous conformons à l'ensemble de la réglementation applicable, notamment au règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles. Nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données, qui peut être contacté à l'adresse postale suivante : Service Informatique et Libertés, 13-15 avenue du Marechal Juin 92366 Meudon la Forêt ou par courrier électronique à [informatiqueetlibertes@bouyguetelecom.fr](mailto:informatiqueetlibertes@bouyguetelecom.fr).

Vous êtes responsables de traitement pour la collecte et le transfert de ces données à Bouygues Telecom, et vous engagez à vous conformer à l'ensemble des règles applicables, y compris les délibérations de la CNIL. Vous êtes notamment tenus d'informer les Utilisateurs de l'usage qui est fait de leurs données personnelles dans le cadre du Contrat.

Dans le cas où certains services particuliers s'accompagneraient de traitements de données personnelles réalisés par Bouygues Telecom en qualité de sous-traitant, les Conditions Particulières correspondantes prévoiraient les conditions de réalisation de ces traitements.

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

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

Pour vous fournir nos services, nous avons besoin de collecter :

- des données d'identification de vos collaborateurs chargés du suivi du Contrat: civilité, nom, prénom, numéros de téléphone, adresse postale et adresse mail des gestionnaires de contrats ou des interlocuteurs techniques.
- des données techniques liées à nos réseaux ainsi que les adresses IP et MAC ou l'IMEI des terminaux des Utilisateurs des lignes.  
L'acheminement de vos communications nécessite par ailleurs le traitement de données techniques liées à nos réseaux.

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 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.



Si vous avez souscrit à une offre « pro-perso », nous avons également besoin de collecter la civilité, le nom, le prénom, l'adresse mail, l'adresse postale et les coordonnées bancaires des utilisateurs bénéficiaires des services.

- **Parce que nous avons un intérêt légitime à procéder à un traitement**

Les données permettant de contacter les gestionnaires de votre contrat sont utilisées :

- dans le cadre d'opérations de prospection commerciale menées par Bouygues Telecom Entreprises (par téléphone, mail, SMS ou par des campagnes internet) ou par ses distributeurs
- afin d'informer les gestionnaires de contrat sur les évolutions de nos offres ou afin de les inviter à participer à des événements ou des formations.

Nous traitons par ailleurs des données relatives aux navigations internet obtenues par le biais de cookies. Notre politique d'utilisation des cookies est accessible sur notre site, via le lien

<https://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/politique-protection-vie-privee>

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**

En tant qu'opérateur de télécommunications nous sommes amenés à effectuer des traitements en vue de garantir l'intégrité de nos réseaux et répondre à nos obligations légales.

Nous ne regardons jamais le contenu des communications qu'elles soient écrites ou orales, ni vos correspondants.

## **Sécurité et durée de conservation de vos données ?**

---

Nous attachons la plus grande importance à préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données. Les mesures que nous mettons en place sont détaillées dans le Plan d'Assurance Qualité, que vous pouvez nous demander.

Les tiers, sélectionnés par nos soins, à qui nous pouvons confier certaines de vos données (prestataires de service de Bouygues Telecom -comme par exemple des centres d'appels- ou sociétés qui distribuent nos offres) assurent également la sécurité des 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, disposition comptables, fiscales).

Nous stockons (ou confions le stockage à un prestataire de confiance) vos données dans l'Union Européenne. Certaines données peuvent être accessibles depuis les Etats-Unis, par des partenaires ayant adhéré à l'accord Privacy Shield.



## Les droits et les choix sur les données

---

Toute personne peut demander à ne plus recevoir d'informations sur nos produits et services et/ou à ne plus être sollicitée dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction. Ce droit peut être exercé facilement, soit en utilisant le lien de désabonnement qui est inséré dans les mails et SMS que nous pouvons vous envoyer, soit en appelant le service client.

Bouygues Telecom vous aidera par ailleurs à répondre aux demandes d'accès, de suppression ou de limitation que vos collaborateurs pourraient vous adresser. Dans le cas où nous ferions l'objet de demandes directes en ce sens, nous nous réservons le droit de demander aux personnes des informations complémentaires nous permettant de les identifier.

Chaque personne qui considère que le traitement de ses données a été effectué en violation de la réglementation applicable, a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## Notre documentation sur les traitements de données

Bouygues Telecom élabore la documentation requise par la réglementation.

Nous disposons par ailleurs de documentations spécifiques notamment :

- Les politiques de sécurités ainsi qu'un plan d'assurance sécurité (PAS)
- Une procédure de notification des violations de données conforme aux exigences de la réglementation.

## Annuaire universel

Vous êtes informés que vos coordonnées sont transmises par BOUYGUES TELECOM aux éditeurs d'annuaires avec lesquels nous avons un accord en vue de leur publication.

Dans le cas où vous nous avez demandé de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, vous vous engagez à avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et nous garantissez contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes.

Vous pouvez modifier l'utilisation de ces données, et exercez vos choix sur l'Espace Gestionnaire ou par téléphone auprès des conseillers clientèle.