



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La société FREE (« 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.

Pour toute question concernant cette politique ou sur l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par courrier (FREE – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08) ou écrire à notre Délégué à la protection des données personnelles par email à l'adresse dpo@iliad.fr.

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 en boutique FREE, nous collectons des données personnelles vous concernant, directement auprès de vous, de façon automatique ou indirectement via nos prestataires afin de vous fournir ces services ou encore via nos partenaires notamment avec certains avec lesquels vous pouvez déjà être liés (chaîne de télévision, prestataire VOD, etc.).

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, etc.
- **Données techniques et de connexion** : caractéristiques techniques matériels, identifiants de terminal (adresse MAC, numéro de série, etc.), adresse IP, rapport de crash, logs de connexion, etc.
- **Données d'usage et d'activité sur tous vos services** : compte(s) utilisateur(s) et informations liées, historique de visualisation, statistiques d'utilisation (chaîne, etc.), abonnements souscrits, consommations, mesures d'audience, préférences utilisateurs (langue, sous-titre, etc.), listes d'achat VOD, 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 ?

- **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 la gestion de votre compte abonné et de la relation contractuelle, l'installation, 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 (VOD, etc.).

- **Personnalisation éventuelle de vos services (FREE et/ou tiers)**

Concernant la gestion de vos préférences, nous pouvons collecter, avec votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment en paramétrant vos choix dans votre application TV ou en contactant les autres sociétés auprès desquelles vous avez souscrit des services (chaîne TV, etc.), certaines de vos données personnelles et informations sur vous et votre utilisation de tous vos services (programmes visualisés, titres sélectionnés, recherches, etc.) afin de vous proposer, notamment sur votre TV, des contenus sur mesure recommandés selon vos attentes et vos envies.

- **Communications commerciales et prospection**

FREE pourra également utiliser vos données personnelles pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion ou encore de 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 pourra 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 directe.

Vous pouvez revenir à tout moment sur vos choix dans votre espace abonné.

- **Publicités adaptées à vos centres d'intérêt**

FREE pourra également utiliser certaines de vos données personnelles avec votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment en paramétrant vos choix dans votre espace abonné ou sur votre application TV, afin que nous et/ou nos partenaires réalisions des actions de promotion et vous adressions des publicités adaptées à vos centres d'intérêts.

Concernant l'implémentation et l'utilisation des Cookies sur nos sites internet vous pouvez les paramétrer à tout moment ainsi que voir la liste de nos partenaires via la rubrique dédiée sur nos sites internet.

- **Statistiques et amélioration des services**

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

- **Sécurité et prévention de la fraude**

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

- **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.

3. QUI PEUT AVOIR ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont traitées par FREE, les 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, 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 ses exigences de confidentialité et à ne traiter vos données personnelles qu'à des fins déterminées.

Enfin et sur demande, vos données personnelles peuvent également être transférées aux personnes et autorités (autorités judiciaires, 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. LA GESTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES EN RESUME

Données personnelles concernées	Finalité(s)	Base(s) légale(s)	Partage/accès éventuels à des tiers
Données d'identification, données de facturation/paiement, données d'usage et d'activité sur le service QQEE, données de suivi de la relation abonné	Fourniture des services et gestion du contrat	Exécution du contrat, intérêts légitimes	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, prestataires intervenant pour exécuter les finalités, prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), etc.
Données d'identification, données de facturation/paiement, données d'usage et d'activité sur le service QQEE, données de suivi de la relation abonné	Communications commerciales et prospection	Intérêts légitimes, consentement	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, prestataires intervenant pour exécuter les finalités (courtiers de données, centres d'appel, etc.), prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), annuaires téléphoniques/Bloctel, etc.
Données d'identification, Données d'usage et d'activité sur le service QQEE	Personnalisation de vos services	Intérêts légitimes/consentement	Société du groupe auquel FREE appartient, prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), régies publicitaires des chaînes TV, etc.



Données d'identification (code postal, tranche d'âge, sexe), Données d'usage et d'activité sur le service OQEE, données techniques et de connexion	Publicités adaptées à vos centres d'intérêts	Consentement	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, prestataires techniques, régies publicitaires des chaînes TV, prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), etc.
Données d'identification, données d'usage et d'activité sur le service OQEE, données techniques et de connexion	Statistiques et amélioration des services	Intérêts légitimes	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, prestataire de mesures d'audience audiovisuelle, régies publicitaires des chaînes TV, prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), etc.
Données techniques et de connexion	Sécurité et prévention de la fraude	Intérêts légitimes, obligations légales	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, prestataires/plateformes de services de sécurité et lutte contre la fraude, prestataires/partenaires (VOD, plateforme SVOD, chaîne(s) TV, etc.), etc.
Données d'identification, données d'usage et d'activité sur le service OQEE, données techniques et de connexion, données de suivi de la relation abonné	Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Intérêts légitimes, obligations légales	Sociétés du groupe auquel FREE appartient, toutes entités, autorités légalement autorisées ou conseils (autorités judiciaires et financières, etc.), etc.

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.

5. 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.

A titre d'exemples, les données personnelles traitées dans le cadre du contrat seront conservées jusqu'à cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle et celles utilisées pour la prospection commerciale pour une durée maximale de trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle concernant la prospection directe.

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.

6. 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 votre autorisation de formulaires en ligne ou souscrivent à un de nos abonnements.

7. 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-autorisées.

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. A 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.

8. 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, via votre compte abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de votre identité à : **FREE – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08**. Vous pouvez à tout moment également contacter notre Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse 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 pour maintenir le ou les traitements concernés.

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.

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.

9. 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 le 29 juin 2020

Free - 8, rue de la Ville l'Évêque 75008 Paris
Téléphone : +33 1 73 50 27 07 - Télécopie : +33 1 73 50 27 32
SAS au capital de 3 441 812 euros - R.C.S. : PARIS 421 938 861