



NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La protection de vos données à caractère personnel est un élément essentiel de notre relation, que vous soyez client ou utilisateur de nos services et sites. Cette relation est fondée sur un principe de transparence visant à respecter votre vie privée conformément à la réglementation en vigueur en France et en Europe notamment en application de la loi informatique et libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la « Réglementation ».

La présente politique vous informe sur les catégories de données à caractère personnel que nous traitons, la façon dont nous les utilisons, les catégories de destinataires auxquels nous les communiquons, ainsi que sur les droits dont vous disposez.

Quelles données recueillons-nous ?

SFR peut recueillir directement auprès de vous ou indirectement via des tiers des données à caractère personnel. Les différentes catégories de données collectées lors votre souscription et dans le cadre de votre utilisation de nos services ou applications sont les suivantes :

- Données d'identification (notamment nom, prénom, numéro de client, les informations présentes sur vos justificatifs d'identité) ;
- Données de contact (notamment adresse postale ou électronique) ;
- Données d'usage (notamment pages web visitées, destinations appelées) ;
- Données de connexion (notamment adresse IP de votre ordinateur, logs de connexion et d'usage) ;

- Données financières (moyens et historiques des paiements) ;
- Données commerciales (liste des produits et services dont vous bénéficiez) ;
- Données de localisation ;
- les données recueillies grâce aux cookies. Nous utilisons des «cookies» et des technologies similaires sur nos sites Internet et dans les messages électroniques afin de vous reconnaître, nous souvenir de vos préférences et vous présenter un contenu susceptible de vous intéresser. Consultez notre politique de cookies pour plus de détails sur la façon dont nous utilisons les cookies

Pour quelle utilisation ?

Finalités

Vos données à caractère personnel sont collectées et traitées uniquement sur la base des fondements juridiques prévus par la Réglementation :

Dans le cadre de l'exécution d'un contrat :

- Gestion de compte client ;
- Identification et authentification du client ou utilisateur ;
- Communications avec le client (assistance technique et commerciale) ;
- Gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés ;
- Gestion de droits et des demandes d'exercice des droits des personnes ;
- Fourniture et fonctionnement des services ;
- Fournir des produits
- Hébergement des données du client ou utilisateur ;
- Administration et gestion du réseau et des services.

À des fins d'intérêts légitimes ou, le cas échéant, sur la base de votre consentement :

- Lutte contre la fraude et prévention des impayés ;
- Enrichissement et valorisation de la base clients/prospects ;
- Fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages ;
- Développement des produits et services de SFR/RED ou de tiers et prospection commerciale ;
- Organisation de jeux-concours ;
- Opération de marketing direct (messages commerciaux)
- Réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience ;
- Déploiement et exploitation du réseau ;
- Sécurisation du réseau.

Pour assurer le respect de nos obligations légales et réglementaires telles que définies par la législation en vigueur.

Durée de conservation

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus ou pour nous permettre de répondre à nos obligations légales.

Les données à caractère personnel utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pour une durée maximale de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Vers quels destinataires ?

Vos données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité du groupe, des partenaires ou prestataires de SFR/RED. Le recours à ces partenaires ou prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre vous et SFR/RED.

Si ces destinataires sont amenés à traiter vos données en dehors de l'Union européenne, les transferts seront réalisés dans le respect de la Réglementation.

Quelle sécurité pour vos données ?

Nous avons défini des mesures techniques et organisationnelles permettant de protéger vos données de façon appropriée selon leur nature, l'étendue du traitement et leur accessibilité. Il peut s'agir par exemple de chiffrement des données, de gestion de droits d'accès, de flux sécurisés, ...

Le respect de la sécurité et de la protection de vos données s'impose à l'ensemble de nos collaborateurs ainsi qu'à nos prestataires.

A propos de vos droits

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez demander à tout moment l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR/RED) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de données vous concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation.

Vous disposez également du droit de modifier ou de retirer, à tout moment, les consentements que vous nous avez accordés pour le traitement de vos données à caractère personnel.

Vous disposez par ailleurs du droit de vous opposer à un traitement de vos données à caractère personnel et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Vos données à caractère personnel peuvent être conservées ou supprimées après votre décès conformément à la Réglementation. Vous disposez du droit de donner instruction à SFR/RED de communiquer ces données à un tiers que vous aurez préalablement désigné.

Modalités d'exercice

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en vous rendant dans votre espace client dans la rubrique « Utilisation de vos données personnelles ».

Vous pouvez également adresser un courrier postal à :

SRR, Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données – 21 rue
Pierre Aubert – CS62001 – 97743 St-Denis cedex

Vous devrez alors fournir vos nom, prénom, ainsi qu'une copie de votre pièce d'identité.

Vous pouvez également envoyer un courriel à :

donneespersonnelles@srr.fr

Si vous n'êtes pas satisfait de nos échanges, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :
CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07.

Actualisation des données transmises

Il est important que les informations que vous nous transmettez soient exactes et à jour et que vous nous informiez sans délai de tout changement significatif vous concernant.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur notre Politique de protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

SRR, Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données – 21 rue Pierre Aubert – CS62001 – 97743 St-Denis cedex

Vous pouvez également envoyer un courriel à :

donneespersonnelles@srr.fr

Cette adresse ne peut être utilisée pour l'exercice de vos droits (Veuillez vous reporter au chapitre « A propos de vos droits »).

Nous sommes susceptibles de faire évoluer la présente politique de protection des données à caractère personnel qui s'applique à compter du 25 mai 2018.

Date dernière mise à jour : 22 mai 2018