

Protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites orangecaraibe.fr et soshcaraibe.fr.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur :
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement
- Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Etudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les offres et services
- Superviser le dispositif de facturation
- Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires
- Gérer les activités publicitaires digitales
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...
- Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors UE ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Règle spécifique au démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Offres Grand Public

Si vous êtes client d'une offre mobile ou Open, s'adresser à Orange, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9.

Si vous êtes client d'une offre Internet, fixe ou TV, s'adresser à Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9

Offres Entreprises

Si vous êtes client Orange Business Service, s'adresser à OBS - Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban.

Si vous êtes client d'une offre mobile entreprise, s'adresser à Orange, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9.

Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Dernière mise à jour le 1^{er} octobre 2023