

DECLARATION RGPD

Telco OI 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 Telco OI, 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 selfcare-telco.trm.re

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

Pourquoi Telco OI traite vos données ?

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

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

A cet effet, les finalités poursuivies par Telco OI sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client et l'authentifier
- Gérer la commande
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- 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 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 et 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.

Telco OI réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Telco OI 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 Telco OI sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer les offres et la relation client
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Préparer le déploiement du réseau
- Déployer et opérer le réseau, les offres et les services
- Lutter contre la fraude

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

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

A cet effet, les finalités poursuivies par Telco OI sont les suivantes :

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées
- Gérer les demandes d'interceptions
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

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

Telco OI est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques. Les statistiques ainsi obtenues seront strictement réservées à un usage interne..

Quelles sont les données traitées ?

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

Telco OI 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.

Telco OI 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...
- 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
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes de Telco OI et à ses sous-traitants éventuels.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires de Telco OI. 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, Telco OI prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

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

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

Telco OI Service Client, Gestion des données personnelles,

Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Telco OI 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 ?

Telco OI 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 est susceptible d'évoluer.