

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DE LA POSTE TELECOM

La Poste Telecom (ci-après « **La Poste Telecom** » ou « **nous** », « **nos** ») place la protection des données personnelles au cœur de ses missions et des produits et services qu'elle propose sous la marque La Poste Mobile pour les particuliers et sous la marque La Poste Mobile Pro pour les professionnels.

La présente politique de confidentialité et de protection des données personnelles (ci-après la « **Politique** ») énonce les principes et lignes directrices que La Poste Telecom, en tant que responsable du traitement, s'engage à respecter afin d'assurer la protection des données personnelles (ci-après « **Données Personnelles** » ou « **Données** ») communiquées par ses clients, prospects, utilisateurs et internautes (ci-après « **vous** », « **vos** ») quels que soient les sites, produits et/ou services de La Poste Telecom concernés (à l'exclusion de tout site ou services tiers/partenaires).

Cette Politique vous informe ainsi sur :

- **Comment La Poste Telecom prend en compte la protection des Données Personnelles.**
- **Comment vos Données Personnelles sont collectées par La Poste Telecom.**
- **La nature des Données Personnelles traitées par La Poste Telecom.**
- **Les finalités poursuivies par La Poste Telecom.**
- **Le traitement des Données Personnelles des enfants.**
- **Les catégories de destinataires de vos Données Personnelles.**
- **La localisation des traitements de vos Données Personnelles.**
- **La durée de conservation de vos Données Personnelles.**
- **La protection de vos Données Personnelles.**
- **Vos droits sur vos Données Personnelles.**
- **Comment exercer vos droits sur vos Données Personnelles.**
- **Notre Délégué à la Protection des Données.**

## Comment La Poste Telecom prend-elle en compte la protection des Données Personnelles ?

La Poste Telecom s'engage à traiter vos Données Personnelles en conformité avec les exigences légales applicables et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite loi « Informatique et Libertés ») et le règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données (« RGPD »). La Poste Telecom s'engage également à prendre en compte la protection de vos Données Personnelles, dès la conception et par défaut, lors du

développement des nouveaux produits ou services qui vous sont proposés et tout au long de leur mise en œuvre et utilisation.

## Comment vos Données Personnelles sont-elles collectées par La Poste Telecom ?

Vos Données Personnelles sont collectées par La Poste Telecom via différents moyens :

### - via des interactions directes entre vous et La Poste Telecom (ou nos prestataires) :

Vous nous communiquez directement vos Données Personnelles lorsque vous remplissez nos formulaires de souscription ou d'inscription (en ligne, en bureau de poste ou par téléphone) ou lorsque vous nous contactez par courrier, téléphone, courrier électronique, chat ou par un média social.

Cela comprend les Données Personnelles que vous transmettez lorsque vous :

- Souscrivez une offre ou un service ou achetez un produit proposé par La Poste Telecom (sur le site La Poste Mobile ou La Poste Mobile Pro, en bureau de poste, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un de nos distributeurs).
- Réalisez une demande de portabilité de votre numéro de téléphone vers La Poste Telecom.
- Créez et accédez à votre Espace Client ou à votre compte personnel sur l'un de nos sites internet (site La Poste Mobile ou La Poste Mobile Pro, plateforme de remboursement, Forum La Poste Mobile, etc.) ou sur nos applications mobile (Mon Espace La Poste Mobile, MUSIC La Poste Mobile).
- Demandez l'assistance de notre Service Après-Vente (SAV).
- Demandez à bénéficier d'une offre de remboursement proposée par La Poste Telecom sur sa plateforme de remboursement.
- Demandez à bénéficier d'un motif légitime de résiliation de votre contrat conformément à nos Conditions Générales d'Abonnement.
- Participez à un jeu, un concours, un sondage ou une enquête de satisfaction organisés par La Poste Telecom ou demandez à bénéficier d'une offre promotionnelle La Poste Mobile ou La Poste Mobile Pro.
- Laissez des commentaires ou des évaluations sur nos produits ou services.
- Demandez à recevoir nos newsletters (bulletins d'information électroniques) ou demandez à être rappelé par téléphone.
- Contactez notre Service Client ou tout autre point de contact chez La Poste Telecom par quelque moyen que ce soit (téléphone, courrier, courrier électronique, chat, médias sociaux).

#### *À propos de notre assistant virtuel Pop'Bot :*

Lorsque vous contactez notre assistant virtuel Pop'Bot, aucune Donnée Personnelle n'est requise pour traiter votre demande. C'est pourquoi nous vous invitons à ne pas communiquer d'informations susceptibles de vous identifier ou de révéler des informations telles que votre état de santé ou vos opinions et convictions personnelles. Si vous étiez néanmoins amenés à communiquer de

telles Données Personnelles, sachez que vous pourrez à tout moment exercer vos droits sur vos Données Personnelles tels que décrits plus bas.

**- via des tiers ou via des sources accessibles publiquement :**

Nous pouvons recevoir des Données Personnelles vous concernant de la part de différents tiers (titulaire du contrat s'il est différent de l'utilisateur, représentant légal des majeurs protégés ou des sociétés, partenaires commerciaux, data brokers (courtiers de données), prestataires, ...) ou provenant de sources publiques.

Cela comprend par exemple les Données Personnelles reçues par La Poste Telecom de la part :

- De l'opérateur de réseau SFR lorsque vous utilisez les services La Poste Mobile ou La Poste Mobile Pro.
- Du titulaire d'un contrat La Poste Mobile ou La Poste Mobile Pro lorsqu'il déclare l'utilisateur de la ligne mobile souscrite.
- De votre ancien opérateur lorsque vous avez demandé la portabilité sortante de votre numéro de téléphone.
- De sociétés tierces lorsque vous avez accepté ou que vous ne vous êtes pas opposés à que vos Données Personnelles soient transmises et/ou partagées avec d'autres sociétés.
- De la part de tout tiers autorisé par la loi à partager vos Données Personnelles avec nous.

**- via l'utilisation de technologies ou d'interactions automatisées :**

Nous pouvons également être amenés à recueillir automatiquement, via des cookies et autres traceurs, des données concernant votre équipement, vos actions et habitudes de navigation, et votre utilisation de nos services, lorsque vous naviguez sur nos sites internet et nos applications ou encore lorsque vous cliquez sur l'une de nos publicités (y compris celles affichées sur des sites de tiers) ou ouvrez l'un de nos courriers électroniques.

*À propos des cookies et autres traceurs :*

Pour en savoir plus sur les cookies et autres traceurs utilisés par La Poste Telecom, rendez-vous sur notre Politique de protection de la vie privée applicable à votre navigation accessible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.lapostemobile.fr/cookies>

## Quelles Données Personnelles sont traitées par La Poste Telecom ?

La Poste Telecom s'engage à ne collecter que des Données Personnelles strictement nécessaires à la réalisation des finalités qu'elle poursuit.

Certaines Données Personnelles peuvent être indiquées, au moment de leur collecte, comme étant facultatives. Les champs et Données Personnelles obligatoires sont le plus souvent indiqués par un astérisque (\*).

Les **différentes** catégories de Données Personnelles collectées et traitées lors de la souscription et/ou dans le cadre de l'utilisation de nos services, produits, sites ou applications sont énumérées ci-dessous.

- **Données d'Identification** : civilité, nom, prénom, numéro de client ou identifiant client, n° de pièce d'identité, date et lieu de naissance, voix, image, n° SIREN, n° de carte Pros de La Poste, pièces justificatives diverses (copie de la pièce d'identité, justificatif de

domicile, justificatif professionnel, extrait Kbis, etc.), nom d'utilisateur ou pseudonyme, avatar ...

• **Données de Contact** : adresse postale et/ou adresse électronique, adresse de facturation, adresse de livraison, numéro de téléphone fixe et/ou portable, ...

• **Données Financières** : mode de paiement choisi, coordonnées bancaires (RIB, IBAN, n° de chèque, n° de carte bancaire), historiques des paiements et remboursements, informations de facturation, ...

• **Données Particulières** : chômage, maladie ou handicap, mise en détention, surendettement, ...

• **Données Commerciales** : numéro de contrat, numéro de commande, liste des produits et services détenus ou utilisés, points fidélité, historique des échanges et contacts avec nos services, retours et réponses aux enquêtes et sondages lorsqu'ils ne sont pas anonymes ou anonymisés, ...

• **Données de Communication** : préférences concernant la réception de communications commerciales de la part de La Poste Telecom ou de tiers.

• **Données d'Utilisation** : informations concernant la manière dont vous utilisez nos sites internet, applications mobile, produits et services (adresse IP du terminal utilisé, fuseau horaire et localisation, identifiant du terminal utilisé, etc.), et données relatives au trafic (données permettant d'identifier l'utilisateur et le destinataire de la communication, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés, date, heure et durée de chaque communication, etc.).

• **Données Techniques** : code RIO, numéro IMEI, numéro MSISDN, ...

### Pour quelles finalités les Données Personnelles sont-elles collectées et traitées par La Poste Telecom ?

Vos Données Personnelles sont collectées et traitées pour des finalités déterminées et uniquement sur la base des fondements juridiques prévus par la réglementation applicable.

- Vos Données Personnelles sont traitées **dans le cadre de l'exécution d'un contrat** (ou pour l'exécution de mesures précontractuelles, telles que l'établissement d'un devis ou d'une proposition commerciale), **pour les finalités suivantes** :

- Gérer les demandes de souscription, et le cas échéant, gérer les souscriptions, commandes et remises tarifaires ainsi que gérer les comptes client.
- Fournir les produits et services objets du contrat, gérer l'utilisation du service souscrit par le client et gérer les incidents.
- Vérifier l'identité du titulaire du contrat et, le cas échéant, de l'utilisateur de la ligne mobile, et les authentifier.
- Gérer les transactions, les paiements (y compris le recouvrement des impayés) et les factures du client.
- Communiquer avec le client dans le cadre de l'assistance technique et commerciale.
- Assurer le Service Après-Vente (SAV).
- Traiter les réclamations.
- Traiter les résiliations.
- Traiter les participations des clients aux offres de remboursement disponibles sur notre plateforme de remboursement.

- Gérer les participations à nos jeux, loteries ou concours.
- Communiquer autour de votre participation à une animation organisée par La Poste Telecom (concours, ateliers clients, ...) lorsque vous avez conclu un contrat nous autorisant à capter et exploiter votre image et autres éléments de personnalité dans ce cadre.
- Héberger des Données Personnelles du titulaire du contrat ou de l'utilisateur de la ligne mobile.
- Administrer et gérer le réseau et les services.
- Transférer à l'entreprise cessionnaire les Données Personnelles nécessaire à la poursuite de l'exécution de votre contrat d'abonnement, dans le cas où, conformément à nos Conditions Générales d'Abonnement, La Poste Telecom céderait votre contrat d'abonnement à un tiers.

- Vos Données Personnelles sont traitées **dans le cadre de nos intérêts légitimes, pour les finalités suivantes :**

- Faire bénéficier les prospects d'une assistance commerciale.
- Gérer les avis et commentaires que vous laissez sur nos produits et services.
- Gérer le programme de fidélité "Vos points La Poste Mobile"
- Développer les produits et services de La Poste Telecom ou distribués par La Poste Telecom et assurer la gestion et le suivi des opérations promotionnelles croisées entre La Poste Telecom et ses partenaires commerciaux.
- Améliorer notre relation client, former et évaluer la qualité des conseillers et améliorer nos outils (enregistrement des échanges avec les conseillers, et avec Pop'Bot).
- Constituer et enrichir notre base de clients et de prospects.
- Améliorer la connaissance client intragroupe pour vous proposer des offres adaptées.
- Établir des profils pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection commerciale, de promotion, de jeux, loteries et concours.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction, des sondages, des études et des analyses statistiques.
- Réaliser des campagnes de prospection commerciale, personnalisée ou non (lorsque le consentement n'est pas requis).
- Fournir des contenus localisés et des recommandations personnalisées basés sur l'analyse de vos usages.
- Lutter contre la fraude et prévenir les impayés (contrôles réalisés, au moment d'une souscription ou d'un changement d'offre, au regard de notre fichier des impayés, au fichier Preventel, au fichier national des chèques irréguliers, au fichier du GIE Carte bancaire, et des bases de données de prestataires pour vérifier la régularité de l'IBAN du payeur ou la solvabilité d'un professionnel ; ces contrôles peuvent conduire à vous le paiement d'une avance sur consommation ou un dépôt de garantie, ou à ne pas vous mettre en relation avec notre partenaire financier proposant le paiement en 4 fois sans frais).
- Se ménager la preuve de la conclusion du contrat, de votre bonne information, de l'obtention de votre consentement à un traitement de Données Personnelles, des réponses apportées à vos demandes ou, le cas

échéant, de votre comportement inapproprié lors de vos échanges avec un conseiller.

- Gérer les éventuels litiges, précontentieux et contentieux.
- Assurer la sécurité du réseau, des plateformes et services.
- Permettre les actes nécessaires à la vie juridique de la société en cas de restructuration et/ou de transmission (transformation, fusion, scission, transmission universelle de patrimoine, apports partiels d'actifs, acquisition, cession de fonds de commerce, cession d'activités).

La Poste Telecom s'assure que les intérêts légitimes poursuivis (intérêts économiques et commerciaux à mieux vous connaître et mieux comprendre vos besoins afin d'améliorer ses offres et services et de vous proposer des offres personnalisées, à répondre à vos demandes ou encore à prévenir les comportements qui pourraient lui préjudicier et à se défendre en justice) préservent vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux, et ce en vous informant du traitement de vos Données Personnelles et en vous permettant d'exercer facilement vos droits en la matière.

- Vos Données Personnelles sont traitées **avec votre consentement, pour les finalités suivantes** :

- Publier votre numéro de téléphone mobile dans les annuaires.
- Réaliser des actions de prospection commerciale par voie électronique (hors produits ou services analogues).
- Transmettre vos Données Personnelles aux sociétés du Groupe La Poste et/ou à nos partenaires commerciaux, à des fins de prospection commerciale par courrier électronique et/ou SMS, ou le cas échéant, pour vous faire bénéficier d'une offre croisée à laquelle vous avez consentie.
- Développer et commercialiser nos offres et services grâce aux données relatives au trafic.

- Vos Données Personnelles sont traitées **dans le cadre de nos obligations légales ou réglementaires, pour les finalités suivantes** :

- Émettre des factures conformes au code des postes et communications électroniques.
- Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés ».
- Permettre l'édition des listes d'abonnés et d'utilisateurs dans les annuaires et services de renseignement conformément au code des postes et communications électroniques.
- Gérer les demandes de portabilité du numéro conformément au code des postes et communications électroniques.
- Mettre à disposition des particuliers et gérer les services d'accessibilité prévus par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.
- Conseiller un contrat d'assurance mobile cohérent avec la situation et les besoins de nos prospects et clients conformément au code des assurances.
- Lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et appliquer les mesures de gel des avoirs et autres sanctions financières internationales conformément au code monétaire et financier.
- Gérer les données relatives au trafic et identifier nos clients et internautes conformément au code des postes et communications électroniques et à la

loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et à leurs textes d'applications.

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice et au droit de communication des autorités conformément au code de la sécurité intérieure, au code des postes et communications électroniques et au code de procédure pénale.

### Quelle protection pour le traitement des Données Personnelles des enfants ?

La Poste Telecom collecte et traite les Données Personnelles des enfants lorsqu'ils sont déclarés comme utilisateurs d'une ligne mobile par le titulaire du contrat.

Pour les enfants de moins de 15 ans, tout traitement de Données Personnelles nécessitant un consentement ne peut être effectué par La Poste Telecom qu'avec le consentement de l'enfant et du titulaire de l'autorité parentale.

Par ailleurs, les mineurs ne pourront seuls exercer leurs droits en matière de protection des Données Personnelles, ces droits devront être exercés par le titulaire de l'autorité parentale.

Les enfants de plus de 15 ans peuvent consentir seuls au traitement de leurs Données Personnelles.

### À qui sont communiquées vos Données Personnelles ?

Vos Données Personnelles sont communiquées **en interne au sein de La Poste Telecom** à tous les services dont la mission et les fonctions nécessitent l'accès et le traitement de Données Personnelles (relation client, marketing, risque et recouvrement, comptabilité, juridique, qualité, informatique, etc.).

Vos Données Personnelles sont par ailleurs susceptibles d'être communiquées aux **destinataires suivants** :

- Représentant légal du titulaire et/ou de l'utilisateur de la ligne en présence de mineurs ou majeurs protégés.
- Prestataires/sous-traitants, chargés d'exécuter des prestations pour La Poste Telecom : prestataire de réseau, prestataires de livraison, prestataires de services à la clientèle, prestataires de service après-vente et centres de réparation, prestataires en charge de la notification de la facture électronique ou de l'envoi de la facture papier, prestataires informatiques, prestataires de services marketing, prestataires d'analyse marketing, prestataires de médias sociaux, prestataires chargés de réaliser des études et enquêtes de satisfaction, prestataires de services de paiement et de contrôle des moyens de paiement, prestataires de recouvrement, prestataires d'évaluation de nos services.
- Partenaire financier de La Poste Telecom proposant le paiement en 4 fois sans frais.
- Organisme chargé de la mise en œuvre de l'Annuaire Universel, pour la parution des Données Personnelles dans les annuaires.
- GIE EGP et opérateur attributaire de La Poste Telecom, pour la gestion des demandes de portabilité.

- GIE Preventel, pour l'inscription sur la « base Preventel » (impayé ou anomalie lors de la souscription ou de l'exécution du contrat).
- Sociétés du Groupe La Poste et partenaires commerciaux.
- Organisme chargé de gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique ouverte aux consommateurs.
- Déléguée à la Protection des Données du Groupe La Poste, dans le cadre de toute demande d'exercice de droits qui lui aurait été adressée et qui concernerait les activités de La Poste Telecom ou de toute demande de la CNIL concernant un traitement réalisé par La Poste Telecom.
- Directions départementales de la protection des populations (DDPP), CNIL ou toute autorité administrative compétente, en cas de litige porté devant l'une d'elle.
- Avocats et conseils de La Poste Telecom, en cas de contentieux ou précontentieux.
- Toute autorité compétente en réponse à une procédure judiciaire ou administrative de toute nature ou à des mesures d'application de la loi.
- Société cessionnaire de tout ou partie de La Poste Telecom dans le cadre d'une restructuration ou transmission d'activités (transformation, fusion, scission, transmission universelle de patrimoine, apports partiels d'actifs, acquisition, cession de fonds de commerce, cession d'activités).
- Auditeurs externes soumis à une obligation de secret et de confidentialité.
- Tout autre tiers pour se conformer à des obligations légales, pour protéger les droits et/ou la sûreté d'un individu, pour protéger les droits et la propriété de la Poste Telecom, y compris la nécessité de voir la présente Politique respectée, et d'empêcher les problèmes de fraude, de sécurité ou techniques.

*À propos des traitements effectués par les destinataires :*

Certains des destinataires sont susceptibles de réaliser des traitements de Données Personnelles pour des finalités qui leur sont propres et pour lesquels ils sont seuls responsables. Il s'agit par exemple des prestataires de médias sociaux (Facebook, Twitter, ...) et d'analyse de votre navigation (Google) ou encore des partenaires commerciaux. En tant que responsables de ces traitements, ces destinataires doivent vous informer sur les traitements qu'ils effectuent. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter leur politique de confidentialité respective.

*À propos des Données Personnelles collectées par La Poste Telecom pour le compte de tiers :*

Vos Données Personnelles sont également communiquées par La Poste Telecom :

- à SFR, si vous avez souscrit une box de SFR via nos canaux de souscription à compter du 19 mai 2020,
- à La Banque Postale Assurances IARD (LBPAI) et ses sous-traitants si vous avez souscrit un contrat d'assurance mobile via nos canaux de souscription.

Ces Données Personnelles sont collectées et traitées par La Poste Telecom en tant que sous-traitant, agissant respectivement pour le compte de SFR et de LBPAI, responsables de chacun de ces traitements.

Pour en savoir plus sur la manière dont SFR traite vos Données Personnelles, voir l'article « Données à caractère personnel (DCP) » des Conditions Générales de SFR pour les services mobiles et fixes.

Pour en savoir plus sur la manière dont LBPAI traite vos Données Personnelles, voir l'article « Informatique et Libertés » des Conditions Générales d'Assurances « Assurance Mobile ».

Ces documents sont accessibles via les liens suivants :

- pour les offres La Poste Mobile : <https://www.lapostemobile.fr/conditions-et-tarifs>

- pour les offres La Poste Mobile Pro : <https://pro.lapostemobile.fr/conditions-et-tarifs>

### Vos Données Personnelles peuvent-elles être traitées en dehors de l'Union Européenne ?

La Poste Telecom réalise le traitement de vos Données Personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE) et s'attache à ce que ses sous-traitants soient également établis sur le territoire de l'UE.

Toutefois, certaines prestations spécifiques nécessaires à la bonne exécution du contrat ou à l'amélioration de nos offres et de nos services, telles que les prestations de service client, de réalisation d'enquête de satisfaction ou encore de recouvrement, conduisent à des flux de Données Personnelles vers nos sous-traitants ou leurs sous-traitants établis en dehors de l'UE (Royaume-Uni, Maroc et Île Maurice).

Dans ce cas, conformément à la réglementation en vigueur, La Poste Telecom exige qu'ils fournissent les garanties nécessaires à l'encadrement et à la sécurisation des transferts de Données Personnelles, notamment via des décisions d'adéquation (décision d'adéquation pour le Royaume-Uni accessible [ici](#)), par la signature des Clauses Contractuelles Types approuvées par la Commission européenne (dont le modèle est accessible [ici](#)) ou par l'adoption de règles contraignantes d'entreprise (BCR).

### Pendant combien de temps La Poste Telecom conserve-t-elle vos Données Personnelles ?

La Poste Telecom conserve vos Données Personnelles pendant la durée nécessaire à l'accomplissement de chacune des finalités mentionnées ci-avant.

La durée de conservation des Données Personnelles est indiquée au moment de leur collecte ou suit les durées maximales suivantes :

#### Durées maximales de conservation

Données relatives à votre abonnement, à la gestion de vos paiements et à l'utilisation de nos produits et services.	Toute la durée de l'abonnement, et en cas d'impayés, le temps
---	---

## Durées maximales de conservation

	nécessaire au recouvrement de l'impayé.
Copie de la pièce d'identité.	Durée nécessaire pour procéder à la vérification d'identité.
Données relatives aux coordonnées bancaires (IBAN et numéros de carte bancaire ou de chèque) utilisées pour procéder au paiement de votre facture.	13 mois ou 15 mois si carte à débit différé, à compter de chaque paiement.  À noter : le cryptogramme de la carte bancaire n'est conservé que le temps de la transaction.
Données relatives aux coordonnées bancaires (IBAN) utilisées uniquement dans le cadre des contrôles de lutte contre la fraude et la prévention des impayés (non utilisées pour procéder au paiement de votre facture).	Pas de conservation dès que vous optez pour un autre mode de paiement que le prélèvement bancaire.
Données conservées dans le cadre d'obligations fiscales et comptables	10 ans à compter de la clôture de l'exercice.
Données utilisées à des fins de prospection commerciale.	Jusqu'au retrait de votre consentement ou exercice de votre droit d'opposition. À défaut, 3 ans à compter de la fin de l'abonnement ou de votre dernier contact.
Données sur la liste d'opposition à la prospection commerciale.	3 ans à compter de l'inscription sur la liste
Données collectées dans le cadre de requêtes/questions relatives au site et aux services de La Poste Telecom.	Durée nécessaire au traitement desdites requêtes/questions.
Données collectées dans le cadre de jeux-concours ou de loteries.	Durée nécessaire à la gestion du jeu ou de la loterie et identifiée dans le règlement du jeu.
Données relatives à la mesure d'audience de nos sites et applications.	13 mois.
Données utilisées à des fins de gestion de votre compte sur le Forum La Poste Mobile.	Jusqu'à la clôture du compte.

## Durées maximales de conservation

Échanges avec Pop'Bot	5 ans à compter de leur enregistrement.
-----------------------	---

La Poste Telecom est amenée à conserver certaines Données Personnelles au-delà de ces durées lorsque qu'elles sont susceptibles d'être utilisées à des fins de preuve dans un éventuel contentieux ou dans le cadre d'un contrôle des autorités. Dans ces cas, les Données sont conservées uniquement en conformité avec les délais de prescription applicables. En droit civil, le délai de prescription de droit commun est de 5 ans.

Certaines Données Personnelles peuvent également être conservées et traitées au-delà de ces durées si cela s'avère nécessaire à la réalisation d'opérations de restructuration et/ou de transmission (par exemple acquisition, cession d'activités, cession de contrat, etc.). Dans ce contexte, ces Données ne sont traitées et conservées que le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de ces opérations.

### Vos Données Personnelles sont-elles protégées ?

La Poste Telecom met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles, adaptées au niveau de risque que présente le traitement, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et notamment empêcher qu'elles ne soient perdues, endommagées, détruites, altérées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le respect de la sécurité et de la protection de vos Données s'impose à l'ensemble de nos collaborateurs ainsi qu'à nos sous-traitants.

Par ailleurs, en cas d'incident de sécurité affectant vos Données Personnelles (destruction, perte, altération ou divulgation), La Poste Telecom s'engage à respecter ses obligations de notification des violations de Données Personnelles, notamment auprès de la CNIL.

### Quels sont vos droits sur vos Données Personnelles ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez à tout moment, et sous réserve d'en remplir les conditions, de la faculté d'exercer auprès de La Poste Telecom les droits suivants :

- **Le droit d'accès** – il vous permet de demander :
  - des informations afin de savoir si nous possédons des Données Personnelles vous concernant et, le cas échéant, quelles sont ces Données et pourquoi nous les utilisons.
  - l'accès à vos Données Personnelles qui sont traitées et conservées par La Poste Telecom. Cette demande vous permet de recevoir une copie des Données Personnelles que nous possédons sur vous et de vérifier que nous traitons légalement ces Données.

- **Le droit de rectification** – il vous permet de demander la mise à jour ou la correction des Données Personnelles que nous possédons sur vous qui seraient incomplètes ou inexactes.
- **Le droit de suppression ou d’effacement** – il vous permet de nous demander la suppression de vos Données Personnelles notamment lorsque nous n’avons plus de raison de les traiter.
- **Le droit de retrait du consentement** – il vous permet de retirer votre consentement au traitement de vos Données Personnelles lorsque le traitement est fondé sur votre consentement.
- **Le droit d’opposition au traitement** – il vous permet de vous opposer au traitement de vos Données Personnelles. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de Données Personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l’intérêt légitime de La Poste Telecom ou d’un tiers. La Poste Telecom peut cependant invoquer des motifs légitimes et impérieux nécessitant la poursuite du traitement.
- **Le droit d’opposition à la prospection commerciale** – il vous permet de vous opposer au traitement de vos Données Personnelles à des fins de prospection commerciale. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment et sans motifs à ce traitement. Vous pouvez notamment exercer ce droit en cliquant sur le lien de désabonnement disponible en bas des courriers électroniques reçus, en envoyant « STOP » au numéro indiqué dans les SMS reçus, ou plus généralement en gérant vos préférences de contact dans votre Espace Client.  
Règle spécifique à la prospection commerciale téléphonique pour les particuliers : si vous ne souhaitez pas faire l’objet de prospection commerciale par téléphone, vous avez la faculté de vous inscrire gratuitement sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)). Sachez que La Poste Telecom est autorisée par la loi à appeler un client pour de la prospection commerciale en lien avec l’objet de son contrat, même s’il est inscrit sur la liste Bloctel (sauf opposition spécifique du client auprès de La Poste Telecom).
- **Le droit à la limitation** – il vous permet de nous demander de limiter (suspendre) le traitement de vos Données Personnelles dans certains cas.
- **Le droit à la portabilité** – il vous permet de nous demander à recevoir vos Données Personnelles ou leur transmission à un autre responsable de traitement dans un format électronique et structuré. Cela vous permet de récupérer et/ou transmettre les Données que vous avez fournies. Ce droit ne s’applique que lorsque le traitement de vos Données est fondé sur votre consentement ou sur l’exécution d’un contrat et que le traitement est effectué à l’aide de procédés automatisés.
- **Le droit de définir des directives post mortem** – il vous permet de nous transmettre des instructions concernant l’utilisation de vos Données Personnelles après votre décès.

### Comment exercer vos droits sur vos Données Personnelles ?

Lors de la collecte de vos Données Personnelles, La Poste Telecom vous indique l’adresse (postale et/ou électronique) à laquelle transmettre votre demande d’exercice

de droits. Dans tous les cas, vous pouvez envoyer votre demande à **LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy Pontoise Cedex 9** ou à [mesdonneespersonnelles@lapostemobile.fr](mailto:mesdonneespersonnelles@lapostemobile.fr).

Toute demande doit être effectuée par la personne concernée par les Données Personnelles. Sauf cas particuliers (utilisateurs mineurs ou majeurs protégés), le titulaire de l'abonnement ne peut pas exercer ces droits à la place de l'utilisateur de la ligne mobile ou obtenir des Données Personnelles concernant cet utilisateur, et vice versa.

Toute demande doit être accompagnée de vos nom et prénom. Une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée. La Poste Telecom s'engage à répondre à vos demandes d'exercice de vos droits dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes qui nous sont adressées. Dans ce cas, La Poste Telecom s'engage à vous informer du report de délai et de ses motifs.

En cas de demande manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif, La Poste Telecom est en droit de refuser de donner suite à la demande ou d'exiger le paiement de frais raisonnables pour y répondre.

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.

### La Poste Telecom a-t-elle désigné un Délégué à la Protection des Données ?

La désignation d'un Délégué à la Protection des Données témoigne de l'attachement de La Poste Telecom à la protection, la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles de ses clients.

Vous pouvez contacter la Déléguée à la Protection des Données à l'adresse suivante :  
Madame la Déléguée à la Protection des Données  
CP C703  
9 rue du Colonel Pierre Avia  
75015 PARIS

### Modification de la présente Politique

La Poste Telecom pourra mettre à jour cette Politique à tout moment pour l'adapter à d'éventuelles nouvelles pratiques et offres de service. Dans ce cas, la date de mise à jour de la Politique sera actualisée. Il vous appartient de vérifier les éventuelles mises à jour de cette Politique accessible sur le site de La Poste Telecom. Si La Poste Telecom apporte des modifications significatives, vous en serez avertis par tous moyens appropriés.

Mise à jour le 28/03/2022