

Politique de confidentialité

Protégeons la vie numérique de nos clients

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone Service Clients : 1064
Le 02/06/2025

Pour vous délivrer nos services, nous avons besoin de collecter et traiter des données personnelles vous concernant (c'est-à-dire des informations permettant de vous identifier, de manière directe ou indirecte, telles que votre nom, votre prénom, votre adresse IP, etc. (ci-après, les « données personnelles » ou « données »). Nous savons que ces données sont essentielles pour vous et c'est pourquoi nous attachons la plus grande importance à en faire un usage responsable. Ainsi, nous mettons tout en œuvre pour en garantir la confidentialité et la sécurité.

Pour tout savoir de la vie de vos données chez Bouygues Telecom, nous vous invitons à consulter attentivement notre politique de confidentialité ci-dessous.

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Bouygues Telecom est un fournisseur de services et de réseau de communications électroniques français.

BOUYGUES TELECOM S.A.

Société Anonyme au capital de 929 207 595,48 €.

RCS Nanterre 397 480 930

Siège social : 13-15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-la-Forêt

Téléphone : 1064 (prix d'un appel local)

Email : contact@bouyguetelecom.fr

N° TVA intracommunautaire Bouygues Telecom : FR 74 397480930

Bouygues Telecom a été autorisée par l'ARCEP à exploiter un réseau radioélectrique ouvert au public.

QUEL EST LE CHAMP D'APPLICATION DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ BOUYGUES TELECOM (GRAND PUBLIC) ?

Notre politique de confidentialité vise à vous informer des traitements de données personnelles mis en œuvre par Bouygues Telecom. Elle s'applique aux données personnelles de nos clients et prospects personnes physiques (Grand Public) ayant conclu des conditions générales de service avec Bouygues Telecom (« Contrat »). Elle ne s'applique pas aux personnes physiques utilisant nos services sans être titulaires d'un Contrat (ex : personnes utilisant nos services dans le cadre de notre offre B.iG et qui ne sont pas signataires du Contrat). Nous invitons ces personnes à se reporter à la politique de confidentialité qui leur est spécifiquement applicable et qui est consultable ici : [bouyguetelecom.fr/tarifs-conditions](https://www.bouyguetelecom.fr/tarifs-conditions).

La présente politique de confidentialité ne s'applique pas non plus au suivi de la navigation sur notre site web, qui fait l'objet d'une politique spécifique (consultable ici : <https://www.corporate.bouyguetelecom.fr/mentions-legales> - rubrique « Cookies »).

POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Bouygues Telecom ne traite vos données personnelles que pour des finalités (c'est-à-dire des objectifs) déterminées, explicites et légitimes, dans les conditions détaillées ci-dessous.

Quand cela est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution de notre contrat pour :

- Gérer notre relation contractuelle avec vous et vous fournir le service : *gérer vos commandes, vos factures et paiements/impayés, calculer et facturer nos services ou ceux de tiers, mettre à votre disposition un suivi de consommation ou des rapports d'analyse, vous expliquer vos factures, relancer et recouvrer, comptabiliser, assurer le service après-vente (traiter et analyser vos demandes, questions et réclamations, personnaliser leur traitement, résoudre l'incident, si nécessaire, prendre à distance le contrôle sur vos équipements ou organiser une intervention à votre domicile), gérer votre matériel, vous proposer une offre de remboursement et la traiter, traiter votre demande de résiliation, prendre en compte votre participation à des jeux-concours, loteries, parrainages, vous adresser des communications au titre de la gestion clientèle ou des relances en cas d'impayés, gérer votre messagerie vocale (sauvegarder ou supprimer les messages, vous informer d'un nouveau message), vous identifier ou vous authentifier ;*
- Stocker vos données (par exemple la gestion de votre boîte e-mail) ;
- Acheminer vos communications, exécuter et superviser vos services.

Quand nous avons un intérêt légitime à :

- Évaluer et améliorer nos offres et la qualité de nos services ;
- Si vous êtes client chez Bouygues Telecom, analyser votre utilisation des services chez Bouygues Telecom et vous faire des propositions personnalisées du groupe Bouygues Telecom (par téléphone/courrier postal/SMS/MMS/e-mail/notification en mode « push »), et limiter votre exposition publicitaire ;
- Si vous n'êtes pas encore client chez Bouygues Telecom, vous contacter par téléphone et courrier postal pour identifier vos besoins et vous proposer nos produits et services ;
- Mesurer, comprendre, adapter et améliorer nos parcours ;
- Enregistrer et traiter automatiquement vos conversations avec notre service client pour évaluer et former nos conseillers, et pour améliorer la qualité de service ;
- Développer et entraîner des modèles d'intelligence artificielle (IA) à des fins d'optimisation de nos actions et de nos services ;
- Proposer de participer à des loteries et jeux concours et animer une communauté d'intérêt ;
- Réaliser des études, des sondages, des statistiques pour nos besoins internes ou pour ceux de nos partenaires (statistiques d'ouverture des e-mails, statistiques commerciales, financières, comportementales) ;

- Collecter vos avis ou toutes contributions sur nos produits et services ;
- Gérer nos éventuels précontentieux et contentieux ;
- Justifier nos facturations auprès de nos partenaires ;
- Déployer, exploiter et sécuriser nos réseaux ;
- Organiser les files d'attente en boutique ;
- Prévenir et détecter les fraudes et impayés. Pour cela, Bouygues Telecom détermine le niveau de risque de fraude et d'impayés associé à chaque commande grâce à un modèle d'évaluation tenant compte de différents paramètres tels que les éléments de votre commande, vos données d'identification, les caractéristiques de votre terminal ou l'existence d'un incident précédent. Dans le cadre de cette analyse, Bouygues Telecom interroge le fichier d'impayés [Preventel](#) et peut faire appel à des solutions de lutte contre la fraude. En fonction des résultats du contrôle, Bouygues Telecom pourra vous demander des justificatifs supplémentaires ou dans certains cas, vous proposer une offre ou vous demander une avance sur consommation. Vous pouvez demander des explications sur ces traitements en contactant notre service clients par téléphone au 1064. Par ailleurs, vos impayés seront inscrits dans le fichier d'impayés Preventel ;
- Prévenir les éventuels usages anormaux de nos services ;
- Simplifier vos démarches numériques, détecter et filtrer les contenus non-sollicités ou programmes informatiques malveillants.

Quand vous avez donné votre consentement à Bouygues Telecom ou à un de ses partenaires pour :

- Déposer, à partir de sites web et applications, des cookies et traceurs sur votre terminal (téléphone, ordinateur, tablette, box) ;
- Si vous n'êtes pas encore client chez Bouygues Telecom, recevoir par SMS/MMS/e-mail des propositions sur nos produits et services ;
- Vous localiser dans le cadre de l'analyse de la qualité de notre service et aussi pour vous proposer la boutique la plus proche ;
- Afficher des contenus ou des publicités ciblés ;
- Pour certaines de nos offres, vérifier votre IBAN et votre capacité de paiement mensuel à l'aide d'un partenaire agréé pour l'accès aux comptes bancaires ;
- Tester ou vous fournir un service à valeur ajoutée.

Vous pouvez à tout moment changer d'avis et retirer votre consentement.

Quand le traitement nous est imposé par la loi ou un règlement :

- Répondre aux réquisitions des autorités compétentes et exécuter des demandes en justice
(par exemple : blocage pour éviter l'utilisation de téléphones mobiles déclarés volés) ;
- Répondre à nos obligations comptables et fiscales ;
- Selon les cas, localiser les appels d'urgence sur notre réseau ou acheminer la localisation GPS du terminal à une plate-forme d'urgence ;
- Vous transmettre des messages dans le cadre du dispositif d'alerte aux populations « FR-Alert » ;
- Répondre à vos demandes d'exercice des droits et collecter votre consentement lorsqu'il constitue la base légale de notre traitement ;
- Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques.

QUELLES SONT LES CATÉGORIES DE DONNÉES TRAITÉES ?

Nous collectons, selon les cas, vos données personnelles directement auprès de vous (par exemple lors de vos visites sur nos sites web ou en boutique) ou auprès de nos partenaires. Dans ce dernier cas, nous demandons à ces derniers de nous assurer que les données nous sont transmises dans des conditions conformes à la réglementation en matière de protection des données.

Il peut arriver que nous ayons impérativement besoin de certaines données pour pouvoir traiter vos demandes. Quand c'est le cas, nous vous en informons par exemple par un astérisque.

Bouygues Telecom peut traiter les catégories de données suivantes :

- Données d'identification et de contact : civilité, nom, prénoms, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse postale et e-mail, date de naissance, identifiants techniques du client, SIREN, justificatif, signature ;
- Données de connexion et d'usage des services : logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP, contenus visualisés... ;
- Données d'interactions avec nos services : rendez-vous technicien, compte rendu d'interventions, contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, échanges avec notre service client et nos boutiques, informations sur la date et l'heure de l'ouverture des e-mails que nous vous envoyons (insertion de pixels, images numériques transparentes, dans ces emails), adresses IP et autres informations techniques sur les équipements utilisés pour visiter nos sites Internet, utiliser nos applications et consulter nos emails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;
- Données relatives à vos centres d'intérêt ou votre situation personnelle : statut marital, nombre de personnes composant le foyer, les centres d'intérêts dont vous nous avez fait part, éventuelle mesure de protection juridique, photos,... ;
- Données de profil : profil marketing et client ;
- Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale : numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou service souscrit, terminal détenu, adresse de livraison, historique des achats, des prestations de services et paiements, retour des produits, réclamation ou contentieux en cours... ;
- Données relatives aux règlements des achats et des factures : notamment relevé d'identité bancaire, moyens de paiement, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et incidents de paiement ;
- Données relatives à l'organisation et au traitement d'opérations promotionnelles (jeux concours, loteries...) : date de participation, nature des lots offerts... ;
- Données de contenu : contenu acheté ;
- Données de localisation ;
- Données de trafic et d'acheminement des communications.

Certaines de ces informations peuvent être combinées avec des données collectées par le biais de cookies et autres traceurs déposés sur votre terminal à partir de nos sites web et applications. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter [notre politique cookies](#).

Nous collectons les données soit directement auprès de vous, soit de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal ;
- Au travers de sources provenant de partenaires : fournisseurs de données, sociétés de recouvrement (qui peuvent être amenés à mettre à jour votre dossier).

COMMENT DÉTERMINONS-NOUS LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES ?

Nous conservons vos données pour les durées nécessaires à la poursuite des finalités énoncées ci-dessus.

Pour connaître la durée de conservation de vos données, nous vous invitons à vous reporter au tableau ci-dessous accessible au lien suivant : [DureeConservationDonnees-BouyguesTelecom.pdf](#)

Ce tableau répertorie les critères nous permettant de déterminer la durée adéquate de conservation de vos données.

QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

Des prestataires et/ou des partenaires commerciaux. Ainsi, nous confions vos données aux catégories de destinataires suivants :

1. Les prestataires auxquels nous faisons appel, par exemple, pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos commandes, ainsi que pour des opérations marketing. Il peut s'agir par exemple de centres d'appels, de sociétés en charge d'envoyer nos campagnes, d'entreprises réalisant des sondages sur nos produits et services, de sociétés de gestion, dépannage et raccordement du réseau, d'entreprises en charge de la réparation des téléphones, de sociétés fournissant des services d'hébergement des données ou de réparation de téléphones, de mainteneurs.
2. Les distributeurs de nos offres (pour la commercialisation, la gestion de nos offres et à des fins comptables) et nos assureurs ;
3. Nos partenaires commerciaux du secteur des médias qui peuvent vous proposer leurs services analogues aux nôtres ;
4. Les entreprises en charge du contrôle et du stockage de vos pièces justificatives, documents contractuels et de votre signature électronique ainsi que les annuairistes, et fournisseurs de service universel de renseignements ;
5. Les entreprises en charge de l'établissement de scores ou d'établir nos facturations et de recouvrer nos impayés ainsi que le GIE Preventel ;
6. Nos conseils, auditeurs ou cessionnaires de créances ;
7. Des agrégateurs ou autres fournisseurs de services de communications électroniques dans le cadre de l'interconnexion des réseaux ;
8. Les autorités compétentes, à leur demande en leur qualité de tiers autorisés, dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives, d'enquêtes juridictionnelles ou administratives et de demandes d'information ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.
9. Nos partenaires du marché publicitaire digital (régie, agence média, éditeurs de solutions technologiques).

Nous agissons comme responsables conjoints avec certains de nos partenaires, - comme la société Fnac Darty dans le cadre d'opérations de prospections commerciales sur nos offres et services, avec la société SFBX (fournisseur de la plateforme de gestion des consentements sur notre box), avec les chaînes de télévision ou leurs régies publicitaires dans le cadre de la publicité personnalisée à la télévision, et avec la société Meelo (fournisseur d'une solution de vérification de l'IBAN et d'analyse de la solvabilité).

Notre partenariat avec Utiq

La technologie Utiq est fournie par Utiq SA/NV, une société européenne du secteur de la technologie publicitaire. Elle a été conçue pour la protection de vos données personnelles en vous offrant choix et contrôle, tout en facilitant les activités en ligne des sites web.

Utiq travaille avec des [opérateurs télécom partenaires](#), comme nous, qui aident au fonctionnement de la technologie.

Cette technologie, qui est disponible pour nos clients, est désactivée par défaut et nécessite votre consentement pour être activée. Si elle est activée, les sites web partenaires peuvent l'utiliser pour supporter leurs activités digitales, telles que la personnalisation publicitaire ou de contenu et d'analyses.

Notre rôle en tant qu'opérateur télécom partenaire : Lorsque vous visitez un site web utilisant la technologie Utiq et que vous consentez à son utilisation, nous fournissons à Utiq un identifiant digital pseudonyme (le « Network Signal ») que nous créons sur la base de votre adresse IP et une référence au contrat d'abonnement téléphonique fixe ou mobile associé à votre connexion internet sans partager d'information supplémentaire vous concernant. Nous faisons cela en tant que responsable de traitement indépendant. Utiq utilise cet identifiant pour générer d'autres identifiants digitaux à destination des sites web partenaires.

Comment gérer les consentements Utiq

Vous pouvez révoquer les consentements* Utiq de diverses manières :

- Sur le [consenthub](#) : Pour révoquer tous les consentements Utiq sur l'ensemble des sites web utilisant la technologie Utiq, accédez au [portail d'Utiq \("consenthub"\)](#)
- Sur les sites web partenaires : où vous pouvez révoquer chaque consentement Utiq sur les sites web où vous l'avez donné, en visitant la page "Gérer Utiq" accessible au bas de chaque site web.

La technologie Utiq est basée sur votre connexion internet. Ainsi, si vous utilisez d'autres connexions, il vous faudra gérer les consentements sur chaque connexion séparément.

Autrement, vous avez toujours la possibilité de supprimer votre historique et données de navigation via les paramètres de votre navigateur. Cela supprimera tous vos consentements Utiq de votre navigateur. Toutes vos données stockées dans la plateforme Utiq seront également supprimées dans la durée indiquée dans la Politique relative à l'utilisation des données personnelles d'Utiq.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la [Politique relative à l'utilisation des données personnelles d'Utiq](#).

* Cela comprend les consentements Utiq que vous avez donnés, mais également, dans le cas d'une connexion internet partagée, ceux donnés par les utilisateurs de cette connexion (ex : les membres de votre foyer).

COMMENT FAIRE VOS CHOIX DE PARUTION DANS L'ANNUAIRE UNIVERSEL ?

Vous pouvez nous demander, en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de communiquer vos coordonnées (numéro de téléphone fixe et/ou mobile, nom, prénom (ou initiale sous réserve d'homonymie), adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) aux éditeurs d'annuaire universel et de service de renseignements. Conformément à nos obligations réglementaires, nous transmettons une liste contenant les coordonnées des abonnés nous en faisant la demande à tout éditeur d'annuaire universel et fournisseur de service de renseignements. Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement dans votre espace client (mes infos personnelles > Ma Parution dans l'annuaire) ou auprès du service client).

Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires internet et services de renseignements téléphoniques.

Vous pouvez limiter gratuitement la parution ou l'utilisation de vos données en vous inscrivant sur :

- la liste « anti-prospection ». Dans ce cas, vos données seront publiées dans l'annuaire et communiquées par les services de renseignement téléphonique, sans pouvoir toutefois être utilisées à des fins de démarchage. Les modalités d'inscription sont décrites à la page suivante : [Parution annuaire universel - Assistance Bouygues Telecom](#) (rubrique « Comment m'inscrire sur la liste anti-prospection ? ») ;

- la liste anti-annuaire inversé. Dans ce cas, il sera impossible de vous retrouver à partir de votre numéro de téléphone. Les modalités d'inscription sont décrites à la page suivante : [Parution annuaire universel - Assistance Bouygues Telecom](#) (rubrique « Comment m'inscrire sur la liste anti-annuaire inversé ? »).

Si vous nous avez demandé de communiquer vos coordonnées aux éditeurs d'annuaire universel et de service de renseignements mais souhaitez finalement revenir sur ce choix et être ainsi sur « liste rouge », vous pouvez mettre à jour votre préférence depuis votre espace client ou votre application mobile, en choisissant d'enlever votre numéro de l'annuaire universel (voir la page [Parution annuaire universel - Assistance Bouygues Telecom](#), rubrique « L'annuaire universel, qu'est-ce que c'est ? »).

COMMENT EST ASSURÉE LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES ?

Nous attachons une grande importance à conserver vos données dans des conditions assurant leur intégrité, leur disponibilité et leur confidentialité et mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées.

Nous stockons vos données (ou en confions le stockage à un prestataire de confiance) dans l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne (en Tunisie, au Maroc, en Algérie, en Côte d'Ivoire, à l'île Maurice, au Vietnam, Sénégal, Togo, Bénin, Monaco, Corée du sud, Inde, Suisse, Madagascar, Israël, Chine, Australie, Guatemala, Brésil, Taiwan, aux Etats-Unis, et au Royaume Uni) pour gérer votre contrat, vos services et/ou vous proposer nos offres. Lorsque nous transférons vos données hors de l'Union Européenne, nous vous garantissons le même niveau de protection que dans l'ensemble de l'Union Européenne, (1) soit parce que vos données sont transférées vers un pays dont le niveau de protection a été jugé adéquat par la Commission européenne; (2) soit parce que nos prestataires se sont engagés à se conformer aux clauses contractuelles types adoptées ou approuvées par la Commission Européenne ; (3) soit parce que nos prestataires ont recouru à un autre outil de transfert autorisé par la réglementation. Pour en savoir plus, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (voir la rubrique « Délégué à la protection des données » ci-après).

QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES ?

Vous disposez de plusieurs droits sur les données vous concernant :

- Droit d'opposition : Vous pouvez choisir, à tout moment et gratuitement, de faire usage de votre droit d'opposition à un traitement de données personnelles. S'agissant de la prospection commerciale, vous pouvez nous faire part de vos choix :
 - Dans votre espace client sur bouyguestelecom.fr, rubrique 'Infos persos'.
 - En téléphonant au 603 depuis votre mobile.
- Droit d'accès. Vous avez le droit de savoir si nous détenons des données personnelles vous concernant, d'obtenir une copie des données que nous détenons sur vous ainsi que des informations sur les traitements ;
- Droit de rectification. Vous avez le droit d'obtenir la rectification des données vous concernant si elles sont inexactes ou doivent être mises à jour ;
- Droit à l'effacement. Vous pouvez nous demander l'effacement de vos données, sauf si elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice ;
- Droit à la limitation du traitement. Vous avez le droit de nous demander de geler temporairement l'utilisation de vos données en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice. Droit à la portabilité des données. Vous pouvez récupérer l'ensemble des données, issues de traitements effectués à l'aide de procédés automatisés, que vous nous avez remises avec votre accord ou pour nous fournir le service. Ces données vous seront fournies dans un format standard et opérable et vous pouvez nous demander de les transmettre à un autre responsable de traitement. La procédure à suivre pour cette démarche est décrite dans notre FAQ disponible sur notre site internet.

Vous pouvez, par ailleurs, nous faire part de vos souhaits relatifs à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. La procédure à suivre pour cette démarche est décrite dans notre FAQ disponible sur notre site internet.

Vous pouvez, par ailleurs, nous faire part de vos souhaits relatifs à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. La procédure à suivre pour cette démarche est décrite dans notre FAQ disponible sur notre site internet.

Quand le traitement est basé sur votre consentement, vous pouvez retirer ce dernier à tout moment. Nous vous informons que le retrait de votre consentement n'a pas d'effet sur la licéité du traitement effectué avant ce retrait et fondé sur le consentement.

Par ailleurs, nous vous informons que les données des utilisateurs dont nous savons qu'ils ont moins de 16 ans, ne sont pas traitées à des fins commerciales.

Pour l'exercice de ces droits, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées indiquées à la rubrique ci-après. Nous vous invitons à bien préciser votre demande lorsque vous nous contactez, afin de faciliter le traitement de celle-ci.

Vous pouvez par ailleurs vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition « Bloctel » au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr pour ne plus être démarché par les entreprises avec lesquelles vous n'avez pas de contrat en cours (sauf si vous leur avez demandé de vous contacter).

COMMENT EXERCER VOS DROITS AUPRÈS DE NOTRE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES ?

Bouygues Telecom a désigné un Délégué à la Protection des Données. Vous pouvez exercer vos droits auprès de lui aux adresses suivantes :

- Par courrier postal : Service DPO, 13-15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon la Forêt ou ;
- Par email : dpo@bouyguestelecom.fr.

Notre Délégué à la Protection Des Données peut être amené à vous demander des informations lui permettant de s'assurer de votre identité (comme votre numéro de client en plus de votre identité et de votre adresse, une photocopie d'une pièce d'identité en cas de doute raisonnable sur votre identité). Il vous répondra dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Il vous informera, le cas échéant, de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que votre demande n'a pas été satisfaite, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) (www.cnil.fr) ou de former un recours juridictionnel.