



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Applicable à partir de 18 Mai 2018

Sommaire

Bienvenue 3
Notre politique de confidentialité	4
Accès et modification de notre utilisation de vos données personnelles	5
Quelles informations recueillons-nous et à quelle fin ?	8
Pour vous fournir des produits et des services	7
Car l'utilisation de vos informations fait partie de nos intérêts légitimes en tant qu'entreprise	7
Pour vous proposer et identifier les produits et services qui vous intéressent	8
Pour créer des données agrégées et anonymisées	8
Pour développer notre activité et améliorer notre compréhension des besoins de nos clients	9
Pour effectuer des vérifications de crédit et de prévention des fraudes	11.
Pour recouvrer une dette	13.
Pour empêcher et détecter un crime	13.
Pour répondre à nos obligations juridiques et réglementaires	13
Aux forces de l'ordre	13.
Pour des raisons réglementaires	11.
Le partage de vos informations	15
Protection de vos informations et durée de conservation	17
Comment nous contacter et autres détails	18
Glossaire 19

1 Bienvenue

Nous avons mis à jour notre politique de confidentialité afin de refléter les changements apportés aux lois de protection des données.

Pourquoi avons-nous instauré cette politique de confidentialité?

Premièrement, nous avons l'obligation légale de vous informer au sujet des données personnelles que nous collectons, pourquoi nous les utilisons et sur quelle base. Nous devons toujours avoir une bonne justification et vous expliquer vos droits à l'égard de ces informations. Vous avez le droit de savoir quelles informations nous détenons à votre sujet, d'en recevoir une copie et nous demander de les modifier, voire de les supprimer.

Les raisons pour lesquelles nous recueillons ces informations sont décrites dans la présente politique de confidentialité, mais sachez que nous ne vous informons pas seulement car nous sommes tenus de le faire. En tant que fournisseur de communication, la majeure partie de notre activité, de la gestion des appels au développement et à la promotion de nos services, implique l'utilisation de données personnelles. Et nous estimons qu'il est essentiel que nos clients nous fassent confiance.

Nous voulons vous assurer que nous préserverons la sécurité de vos informations et que nous les utiliserons de manière légale et éthique, en respectant votre confidentialité.

Notre soutien au droit à la confidentialité, dans le cadre de notre engagement global envers les droits de l'homme, est décrit dans notre politique des droits de l'homme (<https://www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Ourvalues/Privacyandfreeexpression/index.htm>). Notre politique de confidentialité explique en détail comment nous utilisons vos données personnelles. Celle-ci décrit ce que nous faisons (ou pouvons faire) dès le moment où vous sollicitez l'un de nos services, lorsque nous pouvons utiliser vos informations à titre de vérification de crédit, jusqu'à la mise à disposition et la facturation de ce service. Elle s'applique également à la commercialisation d'autres produits dont nous estimons qu'ils pourraient vous intéresser.

Mais quoi que nous fassions avec vos informations, nos actions doivent être fondées sur une base juridique. Nos processus d'entreprise s'appuient généralement sur trois motifs (raisons). Premièrement, lorsque vous commandez ou recevez l'un de nos services, nous sommes autorisés à traiter vos informations afin de vous fournir ce service et vous le facturer.

Deuxièmement, si nous souhaitons recueillir et utiliser vos informations à tout autre titre, nous pouvons demander votre consentement (permission) et, en pareil cas, cette permission doit toujours être indiquée par une action positive de votre part (comme une case à cocher) et être renseignée. Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Nous nécessitons généralement votre permission lorsque la proposition est plus intrusive (par exemple, le partage de vos coordonnées avec d'autres organisations afin que celles-ci puissent commercialiser leurs propres produits et services).

Mais cette permission n'est pas toujours obligatoire. Dans certains cas, lorsque nous estimons que notre utilisation est juste et n'affecte pas votre droit à la confidentialité, nous pouvons juger que celle-ci tombe sous le troisième motif, c'est-à-dire notre « intérêt légitime » d'utiliser les informations de manière spécifique sans votre consentement (par exemple pour protéger notre réseau contre les cyberattaques). Mais dans ce cas, nous sommes tenus de vous en informer car vous avez le droit de vous y opposer. Ainsi, si vous vous opposez à l'envoi de supports de commercialisation ou à votre « profilage » à titre de commercialisation, nous devons cesser immédiatement cette activité.

Tout ceci est décrit en détail dans la présente politique, qui aborde spécifiquement les éléments qui vous concernent le plus. Outre le traitement des données à titre commercial, nous vous informons également des circonstances dans lesquelles nous pouvons ou choisissons de partager vos informations.

2 Notre politique de confidentialité

Veuillez lire attentivement la présente politique, car celle-ci s'applique aux produits et services que nous vous fournissons (téléphonie, mobile, Wi-Fi, TV et haut débit), à nos applications et nos sites Web. Elle s'applique à nos clients consommateurs, entreprises individuelles et partenaires, mais ne concerne pas les informations que nous détenons sur les sociétés ou les organisations.

Elle s'applique à vous même si vous n'êtes pas l'un de nos clients, tant que vous interagissez avec nous dans le cadre de notre activité, comme :

- l'utilisation de l'un de nos produits ou services, payée par un tiers ;
- la participation à une enquête ou un essai ;
- la participation à un prix promotionnel ;
- l'appel de notre service d'assistance ; ou
- la demande d'informations générales au sujet de nos services.

La politique s'applique également lorsque vous nous fournissez les données personnelles d'un tiers à l'égard de nos produits et services. Si nous devons obtenir la permission de cette tierce personne afin d'utiliser ces informations, nous vous demanderons de vérifier son consentement.

La technologie est un secteur à forte évolution qui peut s'avérer complexe. Nous avons inclus un [glossaire](#) expliquant la signification des termes techniques que nous utilisons.

Qu'est-ce qui n'est pas inclus dans cette politique ?

La présente politique ne s'applique pas aux informations concernant nos employés ou actionnaires. Elle ne s'applique pas non plus aux autres sociétés ou organisations (assurant la promotion de nos produits et services et utilisent des [cookies](#), [balises](#) et autres technologies) recueillant et utilisant vos données personnelles pour vous fournir des publicités en ligne. Veuillez consulter notre politique en matière de cookies pour savoir comment nous utilisons ces derniers sur notre site Web.

Vous pouvez accéder aux sites Web, applications, produits, services et réseaux sociaux d'autres organisations depuis nos sites Web. Cette politique de confidentialité ne s'applique pas à la manière dont ces autres organisations utilisent vos données personnelles.

Consultez leurs propres politiques de confidentialité avant de leur indiquer vos données personnelles.

Qui sommes-nous ?

BT fait partie d'un grand groupe comprenant plusieurs sociétés. Certaines sociétés et composantes du [groupe BT](#) possèdent leurs propres politiques de confidentialité. Celles-ci s'appliquent lorsque vous leur achetez directement un produit ou un service, mais les politiques EE et Plusnet sont sensiblement identiques à la nôtre.

- EE Ltd - <https://ee.co.uk/eeprivacycentre>
- Plusnet plc - <https://www.plus.net/help/legal/privacy-policy/>
- Openreach Ltd - <https://www.homeandbusiness.openreach.co.uk/privacy-policy>
- BT MyDonate - <https://www.btplc.com/mydonate/aboutmydonate/Privacypolicy/index.aspx>

Toutes les autres composantes du [groupe BT](#) sont couvertes par cette politique de confidentialité.

Nous évaluons régulièrement notre politique de confidentialité. Celle-ci a été modifiée pour la dernière fois le 18 mai 2018. Nous vous avertirons en cas de changement de politique, comme décrit [ici](#).

3 Accès et modification de notre utilisation de vos données personnelles

Vous pouvez accéder et modifier les informations que nous détenons à votre sujet en utilisant notre formulaire en ligne (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/). Après avoir étudié votre requête, nous vous informerons de notre prochaine mise en contact.

Nous tâcherons toujours de répondre à vos requêtes, mais nous pouvons les refuser si nous estimons que celles-ci auraient un impact négatif sur d'autres personnes ou si la loi nous l'interdit. Même si nous sommes tenus de répondre gratuitement à votre requête, nous sommes autorisés à la refuser si :

- elle est répétitive ;
- vous n'êtes pas autorisé à demander ces informations ; ou
- la requête est excessive.

Si tel est le cas, nous vous expliquerons pourquoi nous estimons ne pas avoir à satisfaire votre requête.

Marre de recevoir nos supports de commercialisation ?

Vous pouvez vous désabonner à nos supports de commercialisation à tout moment en utilisant le lien fourni dans l'e-mail ou le SMS (message texte) que nous vous avons envoyé, ou bien simplement en nous en informant par téléphone. Vous pouvez aussi utiliser le formulaire fourni ici (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/marketingpermission/bt/).

Nous déployons également un compte « MyBT » dédié à nos consommateurs, où vous pouvez réinitialiser vos préférences de contact à tout moment.

Si vous ne possédez pas de compte « MyBT », veuillez indiquer sur le formulaire si vous souhaitez ne plus être contacté par téléphone, e-mail, SMS ou courrier. Ou bien, indiquez-nous si vous souhaitez que nous cessions d'établir votre profilage ou d'utiliser les informations sur la manière dont vous utilisez nos produits et services (votre **historique d'appel, de navigation et TV**) à titre de commercialisation. Retrouvez [ci-dessous](#) de plus amples informations sur la manière dont nous utilisons vos données à titre de commercialisation.

Souhaitez-vous obtenir une copie des informations que nous détenons à votre sujet ?

Si vous souhaitez obtenir une copie de vos **informations de facturation**, connectez-vous à votre compte MyBT ou appelez le 0800 800150 et nous vous l'enverrons. (Vous devez être le titulaire du compte afin de solliciter ces informations.) Pour consulter vos **coordonnées** enregistrées, vous pouvez aussi vous connecter à votre compte. Cette méthode d'accès est simple et rapide.

Vous pouvez aussi nous demander une copie des informations que nous détenons à votre sujet en utilisant notre formulaire en ligne (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/).

Si vous travaillez pour l'un de nos clients d'entreprise, veuillez consulter votre employeur, celui-ci en fera la demande en votre nom.

Notre délai de réponse est généralement d'un mois, mais celui-ci peut être plus long (jusqu'à deux mois) lorsqu'il s'agit d'une requête complexe ou que nous recevons de nombreuses requêtes à la fois.

Nous répondrons par message électronique, à moins que vous ne nous demandiez d'envoyer les informations par courrier.

Inquiet au sujet de notre utilisation de vos données personnelles?

Vous pouvez nous demander de **corriger, compléter, supprimer ou cesser d'utiliser** toute donnée personnelle que nous détenons à votre sujet en utilisant notre formulaire en ligne (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/).

Si vous êtes préoccupé par la manière dont nous vous envoyons nos informations de commercialisation, consultez la rubrique ci-dessus sur les moyens à votre disposition pour vérifier ou modifier ces paramètres.

Si vous souhaitez que nous cessions d'utiliser les données personnelles que nous avons recueillies via les **cookies** de notre site Web ou nos applications, vous pouvez modifier vos paramètres de cookies ou modifier les paramètres de votre application. Dans certains cas, nous pouvons décider de conserver ces informations, même si vous vous y opposez. Ceci peut être dû à des raisons légales ou réglementaires, afin que nous puissions continuer de fournir nos produits et services, ou pour toute autre raison légitime. Par exemple, nous conservons certaines informations de facturation pour vous prouver que votre facturation est appropriée. Mais nous vous informons toujours la raison pour laquelle nous conservons ces informations.

Nous nous efforçons de fournir nos produits et services de manière à protéger les informations et dans le respect de votre demande. Par conséquent, lorsque vous supprimez ou modifiez (ou nous demandez de supprimer ou modifier) vos données personnelles contenues dans nos systèmes, cette action ne s'applique pas nécessairement de manière immédiate à nos systèmes de sauvegarde ou aux copies situées sur nos serveurs actifs. Nous pouvons aussi avoir besoin de conserver certaines informations pour répondre à votre requête (par exemple, garder votre adresse e-mail pour s'assurer qu'elle soit absente de notre liste marketing).

Quand nous le pouvons, nous confirmons tout changement. Par exemple, nous vérifierons un changement d'adresse en consultant le fichier d'adresses postales, ou nous pouvons vous demander de confirmer cette modification.

Si nous vous avons demandé l'autorisation de fournir un service, vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment. Nous validerons cette demande sous un délai de 30 jours. Ceci ne s'applique qu'à notre utilisation future de vos données personnelles, et non aux actions antérieures à la demande (par exemple, si nous avons effectué une vérification de crédit au début de votre contrat).

Vous changez de fournisseur et souhaitez emporter vos données personnelles?

Si nous vous fournissons des produits ou services, ou que vous avez consenti à ce que nous utilisions vos informations, vous pouvez nous demander de déplacer, copier ou transférer les données que vous nous avez indiquées. Vous pouvez en faire la demande via notre formulaire en ligne (productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/).

Nous vous enverrons vos données personnelles par message électronique. Et nous ferons notre possible pour les envoyer sous un autre format si nécessaire.

Nous nous efforcerons toujours de répondre à votre requête. Mais nous pouvons la refuser si le partage des informations est susceptible d'affecter négativement d'autres personnes, lorsqu'elles incluent par exemple les données d'une autre personne, ou que la loi nous l'interdit.

Notre délai de réponse est généralement d'un mois, mais celui-ci peut être plus long (jusqu'à deux mois) lorsqu'il s'agit d'une requête complexe ou que nous recevons de nombreuses requêtes à la fois.

4 Quelles informations recueillons-nous et à quelle fin ?

Quel type de données personnelles recueillons-nous et comment les utilisons-nous?

Les **données personnelles** que nous collectons dépendent de vos produits et services et de la manière dont vous les utilisez. Nous avons détaillé ci-dessous les différentes manières dont nous pouvons utiliser vos données personnelles.

Pour vous fournir des produits et des services

Nous utiliserons vos données personnelles pour vous fournir des produits et des services. Cela s'applique à votre inscription ou l'achat d'un de nos produits ou services, ou bien lorsque vous souscrivez un compte en ligne ou téléchargez et vous inscrivez à l'une de nos applications.

Ainsi :

- nous enregistrerons les détails de nos produits et services que vous utilisez ou commandez ;
- nous vous enverrons des messages d'information au sujet de nos produits et services (pour confirmer votre commande et vous informer de tout changement pouvant affecter votre service, comme dans les cas de travaux d'infrastructure ou de réparation) ;
- nous informerons de la date à laquelle nous fournissons, connecterons ou installerons vos produits et services ;
- nous permettrons de créer et de vous connecter aux comptes en ligne que nous gérons ;
- nous vous facturerons nos produits et services et nous assurerons de la réception du paiement ;
- nous filtrerons à votre demande tout **contenu**, via nos paramètres de contrôle parental (ou tout **contenu** à la demande de nos partenaires, comme en ce qui concerne les points d'accès Wi-Fi) ;
- nous fournissons des informations à un tiers (si cela est nécessaire pour le produit ou le service commandé) ou à un autre fournisseur de communication si vous achetez des services offerts par nous et cet autre fournisseur (si tel est le cas, nous contrôlons toujours vos données personnelles et nous avons instauré des procédures strictes pour en vérifier la protection) ; et
- nous vous fournissons un support supplémentaire si vous êtes un client vulnérable.

Nous utilisons les éléments suivants pour vous fournir nos produits et services et pour gérer votre compte.

- Vos coordonnées et autres renseignements pour confirmer votre identité et vos communications avec nous. Ceci inclut votre nom, sexe, numéro de téléphone, date de naissance, adresse e-mail, mot de passe et identifiant (par exemple les questions et réponses de sécurité sur votre compte).
- Vos informations de paiement et vos informations financières.
- Vos communications avec nous, dont les e-mails, les discussions en ligne et les appels téléphoniques. Nous conserverons également un enregistrement de vos paramètres et préférences de communication.
- Les informations issues des cookies placés sur vos appareils connectés, dont nous avons besoin pour vous fournir un service.

Nous utilisons ces informations pour remplir notre contrat (ou préparer un contrat) et vous fournir des produits ou services. Si vous nous fournissez des informations incorrectes ou que vous nous demandez de les supprimer, il est possible que nous ne soyons plus en mesure de vous fournir le produit ou le service souscrit.

Si vous nous informez d'une incapacité ou d'un besoin de support supplémentaire, nous noterons que vous êtes un client vulnérable, à condition que vous nous en donnez la permission ou si nous y sommes contraints par la loi ou la réglementation. Par exemple, si vous nous informez d'une invalidité dont nous devons être au courant à la livraison de vos services, nous devons enregistrer cette information afin de ne pas avoir à vous la demander plusieurs fois. Nous enregistrerons également les détails de toute **procuration** sollicitée à l'égard de votre compte.

Car l'utilisation de vos informations fait partie de nos intérêts légitimes en tant qu'entreprise

Nous utiliserons vos données personnelles si nous considérons que ceci est dans notre intérêt légitime afin d'assurer le fonctionnement efficient et efficace de notre entreprise. Nous utilisons vos informations pour :

- identifier et vous informer au sujet des produits et services qui vous intéressent ;
- les partager au sein du groupe BT à titre administratif ;

- créer des informations agrégées et anonymisées à titre d'utilisation ultérieure ;
- détecter et empêcher toute fraude ; et
- sécuriser et protéger notre réseau.

Pour vous proposer et identifier les produits et services qui vous intéressent

Nous utiliserons vos données personnelles pour vous envoyer des supports de commercialisation directe et pour mieux identifier les produits et services qui vous intéressent. Nous procérons ainsi si vous êtes l'un de nos clients ou même si vous nous avez contacté d'une autre manière (comme la participation à un prix promotionnel ou un concours).

Ainsi :

- nous créerons votre profil afin de mieux comprendre vos besoins en tant que client et pour affiner notre envoi de communication (y compris nos messages de commercialisation);
- nous vous informerons au sujet des produits et services qui pourraient vous intéresser;
- nous recommanderons des solutions afin d'optimiser vos dépenses, comme en suggérant un produit mieux adapté à vos besoins;
- nous tâcherons d'identifier les produits et services qui vous intéressent; et
- nous vous proposerons du contenu publicitaire en ligne plus pertinent et travaillerons avec d'autres marques afin de rendre leur offre plus pertinente.

Nous utilisons les éléments suivants pour vous proposer et identifier les produits et services qui vous intéressent.

- Vos coordonnées. Ceci inclut votre nom, sexe, adresse, numéro de téléphone, date de naissance et adresse e-mail.
- Vos informations de paiement et vos informations financières.
- Les informations issues des **cookies** et **balises** placés sur vos appareils connectés.
- Les informations d'autres organisations comme les données démographiques **agrégées**, les courtiers en données (comme Response One), nos partenaires et les sources disponibles publiquement comme les listes électorales et les annuaires d'entreprises.
- Les détails des produits et services que vous avez achetés et la manière dont vous les utilisez, y compris votre **historique d'appel**, de **navigation** (dont **l'adresse IP**) et **TV**.

Nous vous enverrons des informations (sur les produits et services que nous fournissons) par téléphone, e-mail, **SMS**, publicité en ligne ou notification via nos applications ou notre décodeur TV. Nous utilisons également les informations dont nous disposons à votre sujet afin de personnaliser au mieux ces messages, car nous estimons qu'il est important que ces derniers soient pertinents pour vous. En effet, il est dans notre intérêt légitime en tant qu'entreprise de vous informer au sujet de nos produits et services, de les rendre pertinents pour vous et de s'assurer que vous gérez vos dépenses engagées chez nous. Nous vérifions également que vous acceptez l'envoi de nos messages de commercialisation par **SMS** ou **e-mail** avant de le faire. Chaque message que nous envoyons contient également une option de désinscription.

Nous utiliserons seulement votre **historique d'appel**, **de navigation** et **TV** (comme les programmes visionnés sur les chaînes que nous fournissons et qui sont produits par d'autres organisations) afin de personnaliser nos offres, tant que vous l'acceptez.

Nous vous présenterons uniquement les produits et services d'autres organisations à condition d'en avoir reçu votre consentement.

Vous pouvez nous demander de cesser de vous envoyer des informations de commercialisation ou bien retirer votre permission à tout moment, comme décrit [ci-dessus](#).

Consultez notre politique en matière de cookies pour plus d'informations concernant notre utilisation des cookies. Nous enregistrerons également les détails de toute **procuration** sollicitée à l'égard de votre compte.

Pour créer des données agrégées et anonymisées

Nous utiliserons vos données personnelles pour créer des informations **agrégées** et **anonymisées**. Personne ne peut vous identifier à partir de ces informations, que nous utiliserons pour :

- s'assurer que notre réseau fonctionne correctement, améliorer et développer notre réseau, nos produits et nos services pour nos clients ;
- effectuer des rapports de gestion et d'administration, des études et des rapports analytiques, pour améliorer notre activité ; et
- fournir à d'autres organisations des rapports **agrégés** et **anonymes**

Nous utilisons les éléments suivants pour générer des informations **agrégées** et **anonymisées**.

- Votre sexe, votre adresse et votre date de naissance.
- Les informations au sujet des produits ou services que vous nous achetez, la manière dont vous les commandez et les payez, comme par exemple le haut débit commandé en ligne et payé mensuellement.
- Les informations issues des **cookies** et **balises** placés sur votre ordinateur.
- Les informations d'autres organisations comme les données démographiques agrégées, les courtiers en données (comme Response One), nos partenaires et les sources disponibles publiquement comme les listes électorales et les annuaires d'entreprises.
- Les détails des produits et services que vous avez achetés et la manière dont vous les utilisez, y compris votre **historique d'appel**, de **navigation** (dont l'**adresse IP**) et **TV**.

Nous avons l'intérêt légitime de générer des perspectives qui nous aideront à gérer notre réseau et notre entreprise, ou pourraient être utiles à d'autres organisations.

Pour développer notre activité et améliorer notre compréhension des besoins de nos clients

Ainsi :

- nous maintiendrons, développerons et testerons notre réseau (y compris la gestion du trafic de notre réseau), nos produits et services afin de vous fournir un meilleur service ;
- nous formerons notre personnel et nos fournisseurs pour vous proposer des produits et des services (mais nous rendons au préalable les informations anonymes si possible) ;
- nous créerons votre profil pour mieux comprendre vos besoins en tant que client ;
- nous établirons et défendrons des revendications pour protéger nos intérêts commerciaux ;
- nous partagerons des données personnelles au sein du **groupe BT** à titre administratif, comme le partage de vos coordonnées afin de vous contacter ; et
- nous réaliserons des sondages et des études de marché au sujet de nos produits.

À ce titre, nous utilisons les éléments suivants.

- Vos coordonnées.
- Vos informations de paiement et vos informations financières.
- Vos communications avec nous, dont les e-mails, les discussions en ligne et les appels téléphoniques (et tout enregistrement effectué).
- Les informations issues des cookies placés sur vos appareils connectés.
- Les détails des produits et services que vous avez achetés et la manière dont vous les utilisez, y compris votre **historique d'appel**, de **navigation** (dont l'**adresse IP** et l'**adresse IP statique**, le cas échéant) et **TV**.

Si nous utilisons ces informations à titre d'étude de marché, de formation, de test, de contestation ou d'action de revendication, de développement, ou encore afin de créer votre profil, c'est que ce procédé est dans notre intérêt légitime afin d'assurer le fonctionnement efficient et efficace de notre entreprise, qui s'adapte aux besoins de nos clients.

Nous établissons votre profil en fonction des produits ou services que vous nous commandez, ainsi que la manière dont vous les utilisez. Ceci nous permet de personnaliser les offres que nous partageons avec vous. Vous pouvez nous demander de cesser votre profilage à titre de commercialisation à tout moment, comme décrit [ci-dessus](#).

Pour effectuer des vérifications de crédit et de prévention des fraudes

Avant de vous fournir un produit ou un service (y compris les mises à jour et les renouvellements), ou parfois lorsque vous utilisez nos produits et services, nous utiliserons les données personnelles que vous nous avez indiquées avec les informations que nous avons recueillies auprès des **agences d'évaluation du crédit** (comme Experian ou Equifax), l'alerte de sécurité de l'Interactive Media in Retail Group (IMRG), ou les **agences de prévention des fraudes** (comme Cifas). Nous utilisons ces informations afin de gérer notre risque en matière de crédit, ainsi que pour empêcher et détecter les fraudes et le blanchiment d'argent. Nous utiliserons aussi ces organismes afin de confirmer votre identité. Lorsque ces derniers reçoivent notre requête, une « empreinte » s'applique à votre dossier, que d'autres organisations peuvent voir. Nous pouvons aussi partager ces informations avec d'autres organisations. En effet, ce procédé est dans notre intérêt légitime ainsi que celui des organisations afin d'empêcher les fraudes et le blanchiment d'argent, de contrôler les identités, de protéger notre entreprise et de respecter les lois applicables.

Les données personnelles qui seront utilisées comprennent votre nom, adresse, date de naissance, vos coordonnées, informations financières, informations d'emploi et identifiants de périphériques, y compris l'**adresse IP** et les détails de véhicule.

Si vous ne devenez pas l'un de nos clients, nous conserverons quand même le résultat de nos contrôles de crédit si nous en avons l'obligation juridique et l'intérêt légitime afin d'empêcher ou de détecter les fraudes. Les agences de prévention des fraudes peuvent détenir vos données personnelles pendant différentes périodes, et si vous posez un risque de fraude ou de blanchiment d'argent, vos informations peuvent être détenues par notre entreprise et les organisations avec qui nous les partageons jusqu'à six ans.

Si vous nous fournissez des informations fausses ou inexactes que nous estimons frauduleuses, nous les transférerons aux agences de prévention des fraudes. Nous pouvons aussi les partager avec les forces de l'ordre, tout comme les agences avec qui nous avons partagé ces informations.

Si, d'après vos renseignements, vous êtes affilié financièrement à un tiers (par exemple, par mariage ou union civile), nous associerons vos dossiers. Vous devez ainsi assurer d'avoir le consentement de cette personne avant de partager ses informations. Les agences avec qui nous partageons ces informations associent également vos dossiers, et ce lien restera dans vos deux dossiers, à moins que vous ou votre partenaire ne demandiez à l'agence de rompre ce lien.

Si nous, une agence d'évaluation du crédit ou une agence de prévention des fraudes décidons que vous posez un risque en matière de crédit, de fraude ou de blanchiment d'argent, nous pouvons refuser de vous fournir les services ou le financement sollicités, ou nous pouvons cesser de vous fournir des services existants.

Les agences d'évaluation du crédit et les agences de prévention des fraudes conserveront une trace de tout risque de fraude ou de blanchiment d'argent, pouvant contraindre d'autres organisations à refuser de vous fournir des services, un financement ou un emploi. Si vous avez la moindre question à ce sujet, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées [ci-dessous](#).

Nous envoyons des informations aux agences d'évaluation du crédit et aux agences de prévention des fraudes au sujet des applications, et celles-ci conservent ces informations. Nous pouvons également leur fournir les détails de vos comptes et factures, y compris la manière dont vous les gérez. Ceci comprend le solde de vos comptes, ce que vous nous payez et si vous manquez un paiement (y compris de manière rétroactive). Ainsi, si vous ne payez pas vos factures à temps, les agences d'évaluation du crédit l'enregistreront dans leurs dossiers. Celles-ci, tout comme les agences de prévention des fraudes, peuvent en informer d'autres organisations procédant à des contrôles similaires, y compris les organisations tâchant de vous localiser ou de récupérer de l'argent que vous leur devez.

Il existe différentes agences d'évaluation du crédit au Royaume-Uni (par exemple : Callcredit, Equifax et Experian). Chacune d'entre elles est susceptible de détenir différentes informations à votre sujet. Si vous souhaitez savoir quelles informations ces organisations détiennent, celles-ci peuvent vous facturer certains frais.

Dès qu'une agence d'évaluation du crédit ou de prévention des fraudes transfère vos données personnelles hors de l'Espace économique européen, celle-ci transfère également les responsabilités contractuelles à l'organisation destinataire dans le but de protéger vos informations conformément aux normes de l'Espace économique européen. L'organisation destinataire peut également devoir souscrire aux « cadres internationaux » de protection des données partagées.

Voici les liens vers chaque avis d'information des trois principales agences d'évaluation du crédit.

Callcredit - <https://www.callcredit.co.uk/crain>

Equifax - <https://www.equifax.co.uk/crain>

Experian - <http://www.experian.co.uk/crain/index.html>

Pour recouvrer une dette

Si vous ne payez pas vos factures, nous pouvons demander à une agence de recouvrement des dettes de recouvrir le montant que vous nous devez. Nous lui fournissons vos données personnelles (comme vos coordonnées) et des informations liées à votre compte (le montant de la dette), et nous pouvons choisir de vendre la dette à une autre organisation pour nous permettre de recevoir le montant dû.

Pour empêcher et détecter un crime

Nous utiliserons vos données personnelles pour empêcher et détecter tout risque de crime ou de fraude. Nous les utiliserons également pour empêcher et détecter toute attaque criminelle à l'encontre de notre réseau ou notre équipement. Nous surveillons le trafic de notre réseau, les appels nuisibles ou malicieux, les programmes malveillants et les cyberattaques.

À cette fin, nous utilisons les informations suivantes, lorsque celles-ci sont strictement nécessaires.

- Vos coordonnées et autres renseignements pour confirmer votre identité et vos communications avec nous. Ceci inclut votre nom, sexe, numéro de téléphone, date de naissance, adresse e-mail, mot de passe et identifiant (par exemple les questions de sécurité). Nous ne stockons pas la copie originale de votre mot de passe. Nous la conservons sous une forme nous permettant de vous authentifier mais sans pouvoir reconstituer votre mot de passe d'origine.
- Vos informations de paiement et vos informations financières.
- Les informations issues des agences d'évaluation du crédit et de prévention des fraudes.
- Les détails des produits et services que vous avez achetés et la manière dont vous les utilisez, y compris votre **historique d'appel**, de **navigation** (dont l'**adresse IP**) et **TV**.
- Les images de vidéosurveillance de nos boutiques et bâtiments.

Nous utilisons ces données car nous avons l'intérêt légitime de protéger notre réseau et notre entreprise contre les attaques, ainsi que d'empêcher et de détecter tout risque de crime et de fraude. Nous les partageons également avec d'autres organisations (comme d'autres fournisseurs de communication et des banques) ayant le même intérêt légitime. Ceci nous permet d'assurer le bon fonctionnement de notre réseau et nous permet de nous protéger contre les attaques.

Si vousappelez les urgences, nous leur fournissons des informations à votre sujet et sur votre localisation afin que ces services puissent vous aider. Nous procédons ainsi pour assurer votre sécurité et celle d'autrui, et car nous avons l'intérêt légitime d'aider les services d'urgence.

5. Pour répondre à nos obligations juridiques et réglementaires

Nous sommes susceptibles de devoir divulguer vos données personnelles afin de répondre à nos obligations juridiques et réglementaires.

Aux forces de l'ordre

Dans le cadre de la législation des pouvoirs d'enquête, nous pouvons partager vos données personnelles avec les agences gouvernementales et les forces de l'ordre, comme la police, pour aider à détecter et stopper un crime, poursuivre les contrevenants et assurer la protection de la sécurité nationale. Ces organismes peuvent solliciter les éléments suivants.

- Vos coordonnées. Ceci inclut votre nom, sexe, numéro de téléphone, date de naissance, adresse e-mail, mot de passe et identifiant (par exemple vos questions et réponses de sécurité) nécessaires pour confirmer votre identité et vos communications avec nous.
- Vos communications avec nous, comme les appels, les e-mails et les conversations en ligne.
- Vos informations de paiement et vos informations financières.
- Les détails des produits et services que vous avez achetés et la manière dont vous les utilisez, y compris votre **historique d'appel**, de **navigation** (dont l'**adresse IP**) et **TV**.

L'équilibre entre confidentialité et pouvoirs d'enquête est délicat. Nous partageons vos données personnelles lorsque la loi l'exige, mais nous avons le contrôle de nos actions et sollicitons des conseils experts pour veiller à protéger votre droit à la confidentialité. Vous pouvez lire plus en détail notre approche des pouvoirs d'enquête dans notre rapport sur la Confidentialité et liberté d'expression dans les communications au Royaume-Uni (<https://www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Ourvalues/Privacyandfreeexpression/index.htm>). Et vous pouvez consulter les conditions de référence de notre organisme de surveillance ici -

<https://www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Theboard/Boardcommittees/InvestigatoryPowers/index.htm>

Nous partagerons également vos données personnelles lorsque nous avons l'obligation légale de les partager avec un tiers. Ceci s'applique par exemple lorsque la loi nous demander de partager ces informations, ou bien en raison d'une décision de justice.

Dans certaines circonstances limitées, nous pouvons aussi partager vos informations avec d'autres pouvoirs publics, même si nous n'y sommes pas tenus. Toutefois, nous devons avoir l'assurance qu'une demande d'information est légale et appropriée (en d'autres termes, adaptée à la requête). Nous devons également être assurés en matière de sécurité, en ce qui concerne la manière dont sont utilisées vos informations et la durée de leur conservation.

Pour des raisons réglementaires

Nous utiliserons également votre **historique d'appel**, de **navigation** (y compris l'**adresse IP**) et **TV** pour déterminer le meilleur routage possible de vos communications à travers notre réseau, notre équipement et nos systèmes, comme l'exige notre régulateur.

Si vous commandez un service téléphonique, nous vous demanderons si vous souhaitez que vos coordonnées soient inscrites aux services d'annuaires, comme notre annuaire téléphonique. Si tel est le cas, nous publierons vos coordonnées et partagerons ces informations avec d'autres fournisseurs de services d'annuaire. Les anciens numéros d'annuaire ne sont pas inclus et n'apparaîtront pas dans l'annuaire téléphonique.

6 Le partage de vos informations

Avec qui partageons-nous vos données personnelles, pourquoi et comment ?

Nous partageons vos données personnelles avec d'autres sociétés du **groupe BT**. Nous avons établi un arrangement à l'échelle du groupe, appelé **règles d'entreprise contraignantes**, afin de veiller à la protection de vos informations, quelle que soit la société du groupe BT détenant ces informations. Vous pouvez demander une copie de nos règles d'entreprise contraignantes en contact par e-mail notre bureau de protection des données, dont les coordonnées sont disponibles [ici](#).

Nous utilisons également d'autres fournisseurs de services pour traiter les données personnelles en notre nom. Vous pouvez retrouver ci-dessous des détails au sujet de leur gestion de vos données personnelles.

Utilisation d'autres fournisseurs de services

Nous utilisons d'autres fournisseurs pour réaliser des services en notre nom ou nous aider à vous fournir des services. Nous les utilisons également pour :

- assurer nos services d'assistance à la clientèle, de commercialisation, d'infrastructure et de technologie de l'information ;
- personnaliser et améliorer notre service ;
- traiter les transactions de paiement ;
- effectuer des vérifications de fraude et de crédit et recouvrer des dettes ;
- analyser et améliorer les informations dont nous disposons (y compris vos interactions avec notre service) ; et
- réaliser des enquêtes.

Lorsque nous utilisons d'autres organisations, nous gardons le contrôle de vos données personnelles. Et nous avons instauré des procédures de vérification strictes afin d'en assurer la protection.

Enfin, la section ci-dessus décrit les situations dans lesquelles vos données personnelles sont partagées avec d'autres organisations, des agences gouvernementales et les forces de l'ordre. Lorsque nous partageons vos informations avec d'autres organisations, nous veillerons raisonnablement à leur protection.

Si nous devons transférer vos données personnelles à une autre organisation à des fins de traitement dans des pays qui ne sont pas listés comme « adéquats » (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en) par la Commission européenne, nous ne le ferons qu'à condition que nous disposions de **contrats types** ou d'autres protections mises en place.

Si un changement (ou un changement prévu) se produit en ce qui concerne l'entité possédant notre entreprise ou l'un de nos actifs, nous pouvons partager les données personnelles au nouveau propriétaire (ou au propriétaire prospectif). Si tel est le cas, le nouveau propriétaire devra en assurer la confidentialité.

Pour plus de détails, ou si vous souhaitez obtenir une copie de nos règles d'entreprise contraignantes ou d'autres informations concernant un transfert spécifique de vos données personnelles, contactez-nous [ici](#). La section ci-dessus dédiée à la prévention des fraudes offre des détails sur les transferts pouvant être effectués par les agences de prévention des fraudes.

Les pays avec lesquels nous partageons les informations

Le **groupe BT** est une grande organisation multinationale. Nos **règles d'entreprise contraignantes** décrivent notre fonctionnement. Elles comprennent une liste de pays (ci-dessous) qui sont structurés pour nous permettre de transférer les données personnelles aux pays dans lesquels nous sommes présents. En ce qui nous concerne, outre le Royaume-Uni et l'Union européenne, l'Inde et les Philippines sont les pays dans lesquels se déroule la majeure partie de notre traitement des données personnelles. Vos données personnelles sont utilisées à titre de service client ou

d'assistance informatique ou d'autres opérations effectuées dans ces pays. Bien que nos règles d'entreprise contraignantes nous autorisent à transférer les données personnelles vers ces pays, les informations n'incluront pas nécessairement vos données personnelles.

Algérie, Argentine, Australie, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Bermudes, Bolivie, Bosnie-et-Herzégovine, Botswana, Brésil, Canada, Chine, Colombie, Costa Rica, Côte d'Ivoire, République dominicaine, Équateur, Égypte, Salvador, Ghana, Gibraltar, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Inde, Indonésie, Île de Man, Israël, Jamaïque, Japon, Jersey, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Corée du Sud, Liban, Macédoine, Malawi, Malaisie, Maurice, Mexique, Moldavie, Monténégro, Maroc, Mozambique, Namibie, Nicaragua, Nigeria, Norvège, Oman, Pakistan, Panama, Paraguay, Pérou, Philippines, Porto Rico, Qatar, Russie, Serbie, Singapour, Afrique du Sud, Sri Lanka, Suisse, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Turquie, Ouganda, Ukraine, Émirats arabes unis, États-Unis, Uruguay, Venezuela, Vietnam, îles Vierges britanniques, Zambie et Zimbabwe.

7 Protection de vos informations et durée de conservation

Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous avons établi des mesures de sécurité strictes afin de protéger vos données personnelles. Nous vérifions votre identité lorsque vous nous contactez, et nous suivons des procédures de sécurité et appliquons des mesures techniques adaptées, comme le chiffrement, pour protéger vos informations.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons :

- une copie du résumé de vos factures pendant six ans à compter de la date de la facture ;
- vos coordonnées sur fichier tant que vous êtes l'un de nos clients, et pour une durée de six ans après ; et
- les détails relatifs aux litiges pour une période de six ans après leur résolution.

Dans certains cas, nous stockerons vos données personnelles pendant les durées nécessaires au titre duquel les informations ont été recueillies ou aux fins de traitement. Nous les conserverons parfois de manière prolongée lorsque la loi l'exige. Autrement, nous les supprimons.

8 Comment nous contacter et autres détails

Vous avez une question sur la manière dont nous utilisons vos informations ?

Vous pouvez contacter notre agent responsable de la protection des données par e-mail cpo@bt.com ou écrire à l'adresse ci-dessous, à son attention.

Si vous souhaitez obtenir d'autres informations, ou si vous avez des commentaires ou des questions concernant notre politique de confidentialité, écrivez-nous à cette adresse :

PO Box 2681
BT Centre
81 Newgate Street
Londres
EC1A 7AJ.

Si vous souhaitez déposer une plainte liée à la façon dont nous avons géré vos données personnelles, veuillez contacter notre agent responsable de la protection des données, qui étudiera votre cas et établira un rapport à notre attention. Si toutefois notre réponse ne vous satisfait pas ou si vous estimez que nous n'utilisons pas vos données personnelles de manière légale, vous avez le droit de vous plaindre à l'organisme de régulation de la protection des données du pays où vous vivez ou travaillez. En ce qui concerne le Royaume-Uni, il s'agit du préposé à la protection des données- <https://ico.org.uk/>.

Comment nous informerons-vous des changements apportés à cette politique ?

Notre politique de confidentialité est susceptible d'évoluer avec le temps. Nous publierons toute modification sur cette page pendant au moins 30 jours. Si les changements en question sont importants, nous vous en informerons par e-mail, SMS, ou bien sur votre facture.

9 Glossaire

Nous avons inclus une description de notre interprétation générale des termes techniques que nous utilisons.

- **Données agrégées** : des informations groupées, par exemple le nombre total d'appels effectués en un mois, ou le nombre total de minutes d'appel.
- **Données anonymisées** : les données dont tout élément permettant une identification personnelle a été retiré.
- **Applications** : une application, comme celles disponibles au téléchargement pour votre appareil mobile.
- **BT, nous ou notre** : British Telecommunications Plc.
- **Sociétés du groupe BT et BT Group plc** : EE Ltd, Plusnet plc, Openreach Ltd, BT Communications Ireland Ltd, BT Business Direct Ltd, BT Cables Ltd, Tikit Ltd, BT Fleet Ltd et Pelipod Ltd et les divisions de BT : Consumer, EE, Business and Public Sector, Global Services, Wholesale and Ventures, Technology, Service and Operations, Group Functions, BT Wifi, BT Shop and MyDonate.
- **Règles d'entreprise contraignantes** : permettent aux multinationales de transférer les données personnelles depuis l'Espace économique européen (EEE) vers leurs filiales hors de l'EEE en respectant la législation en matière de protection des données.
- **Historique de navigation** : les types de site Web que vous visitez, ainsi que la date, l'heure, la durée de votre session Internet, le **site cellulaire** et le réseau utilisés, les informations relatives au périphérique, votre utilisation des données, votre **adresse IP** et la nature des sites Web que vous consultez.
- **Historique d'appel** : la date, l'heure, la durée et le coût de vos communications, les informations relatives au périphérique, le lieu et la destination de l'appel, le réseau utilisé et le type de communication, y compris les appels à l'étranger.
- **Site cellulaire** : le lieu où sont situés l'antenne et l'équipement de communication que nous utilisons pour créer un réseau cellulaire sur lequel nous transmettons des communications.
- **Contenu** : toute partie d'une communication partageant le sens de la communication. Il peut s'agir du titre d'un e-mail, du contenu d'un SMS ou de l'enregistrement d'un message vocal.
- **Cookies** : de petits fichiers textes (jusqu'à 4 Ko) créés par un site Web et stockés dans l'appareil connecté de l'utilisateur, soit de manière temporaire, uniquement pour cette session, ou de manière permanente sur le disque dur (cookie persistant). Les cookies permettent au site Web de vous reconnaître et de mémoriser vos préférences.
- **Utilisation des données** : le volume de données que vous avez utilisé, ou qui est inclus dans votre accord de service avec nous. Il peut s'agir d'un volume de téléchargement ou de chargement.

- **Informations relatives au périphérique** : l'**adresse MAC**, les **MSISDN**, **IMEI**, **IMSI** et autres identificateurs de publicité de votre périphérique. Les informations relatives au périphérique désignent également le fabricant du matériel, le modèle et la version du système d'exploitation de l'appareil.
 - **Chiffrement** : le cryptage des informations dans un format illisible pouvant seulement être décodé à l'aide d'une clé spéciale.
 - **IMEI** (identité internationale d'équipement mobile) : numéro unique donné à chaque téléphone mobile.
 - **IMSI** (identité internationale d'abonné mobile) : numéro unique permettant d'identifier un abonné mobile.
 - **Adresse IP** : une chaîne unique de chiffres permettant d'identifier chaque appareil utilisant Internet ou un réseau local.
 - **Adresse MAC** (adresse matérielle) : identificateur unique assigné à une connexion réseau établie avec un appareil.
 - **MSISDN** (Mobile Station ISDN) : un numéro de téléphone portable identifiant uniquement un abonnement de service.
 - **Contrats types** : clauses contractuelles standard établies par la Commission européenne. Celles-ci assurent une protection efficace de la confidentialité, des droits fondamentaux et des libertés individuelles lorsque les données personnelles d'une personne sont déplacées hors de l'EEE. Les contrats sont conformes à la législation en matière de protection des données.
 - **Données personnelles** : les informations permettant de vous identifier en tant qu'individu.
 - **Procuration** : se rapporte au choix d'une personne de confiance ou d'un proche (ou plusieurs si vous le souhaitez) pour agir en votre nom. La personne que vous désignez, appelée « mandataire », peut alors utiliser votre argent pour payer les factures, vendre des actifs en votre nom et faire des dons. Au Royaume-Uni, un « mandataire » doit être enregistré auprès du Bureau du Tuteur et curateur public (Office of the Public Guardian) pour être valide.
 - **Obligations réglementaires** : nos obligations envers les organismes de régulation comme Ofcom et le Bureau du préposé à la protection des données.
 - **Historique TV** : les détails des périphériques que vous utilisez (y compris les **informations relatives au périphérique**), les chaînes, les programmes et les publicités que vous regardez, les services auxquels vous accédez, la durée de visionnage et les actions que vous effectuez durant le visionnage, y compris la manière dont vous regardez, enregistrez et avancez les programmes.
 - **Balises** : instructions insérées dans un site Web et indiquant comment le site, ou une partie du site, doit être
-