



## Conditions Générales de Vente de la boutique en ligne Orange Pro

### ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux ventes conclues en France métropolitaine entre Orange et les Clients achetant ou souscrivant pour leurs besoins professionnels des offres, services, terminaux ou accessoires par le biais du site <https://boutiquepro.orange.fr/> (ci-après « la Boutique »). La vente de certaines offres ou services peut être assortie de conditions contractuelles propres. Ces conditions peuvent déroger aux présentes Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 2. LOI APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les conditions contractuelles présentes sur la Boutique sont soumises au droit français. Lorsque l'acheteur est commerçant, il est convenu de porter tout litige relatif à une ou plusieurs commandes, et à défaut de règlement amiable, devant les tribunaux relevant de la cour d'Appel de Paris.

### ARTICLE 3. OFFRE PROPOSÉE

Sont commercialisées plusieurs catégories d'offres, de services, de terminaux et d'accessoires avec ou sans abonnement. Une sélection des offres d'Orange et/ou de ses partenaires constitue le catalogue. Certaines offres sont disponibles exclusivement sur la Boutique. La Boutique n'est pas destinée à la vente en gros.

### ARTICLE 4. COMMANDES

Toute commande implique votre acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et de l'ensemble des documents contractuels associés.

Toute commande nécessite votre identification. Si vous n'êtes pas déjà client et/ou si vous n'êtes pas authentifié, vous devez renseigner un formulaire contenant l'ensemble des informations requises et/ou les pièces justificatives demandées. Orange réalise les contrôles nécessaires à la prise en compte de votre commande et se réserve le droit de la refuser si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

L'enregistrement de votre commande intervient dès la validation de votre paiement.

Le numéro de cette commande et son récapitulatif sont envoyés à l'adresse e-mail préalablement enregistrée.

#### Restriction :

L'achat de terminaux mobile ne peut excéder 20 équipements par jour et 60 équipements par semaine.

### ARTICLE 5. COMMANDES D'OFFRES « MOBILE » SUR LA BOUTIQUE

La commande d'offres « mobile » peut nécessiter la création d'un accès spécifique.

Un client, déjà titulaire d'un abonnement mobilité entreprises, utilise pour ses commandes l'identifiant de son Espace Client Entreprise.

Un nouveau client doit créer son Espace Client Entreprise conformément au parcours qui lui est proposé.

Le Client reconnaît que la fourniture d'informations exactes lors de création d'un Espace Client Entreprise est déterminante pour l'accès à la commande d'offres mobile de la Boutique. Le Client est le seul et l'unique responsable des informations qu'il communique au moment de son inscription.

Le Client s'engage à fournir des informations le concernant, à jour, complètes et exactes pendant toute la durée de sa relation contractuelle avec Orange.

#### Identifiants

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier (identifiant et mot de passe ci-après désignés « les Codes d'accès ») et de commander une offre mobile est personnel et confidentiel. Le Client s'engage à conserver les Codes d'accès secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Toute utilisation des Codes d'accès est faite sous l'entière responsabilité du Client, Orange déclinant toute responsabilité de ce chef.

### ARTICLE 6. VENTE FLASH

Les prix et les produits proposés lors des ventes flash sont exclusivement réservés aux commandes passées sur la Boutique. Ces offres sont soumises à conditions et sont limitées temporellement et quantitativement.

## ARTICLE 7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les offres, services, terminaux, accessoires et leur prix sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur la Boutique et/ou pendant la durée de validité d'une promotion.

En cas d'indisponibilité momentanée, une commande peut être mise en attente jusqu'à la réception de la totalité des éléments qui la composent. La commande ne peut pas faire l'objet d'une livraison partielle.

L'état d'avancement d'une commande peut être suivi dans la rubrique « suivi de commande ».

Des produits en précommande peuvent vous être proposés sur la boutique mobile pro. Leur date de disponibilité figure sur la fiche produit, sous réserve de leur mise en vente effective.

## ARTICLE 8. PRIX

Le prix s'entend hors taxes et hors frais de livraison.

Dans le cadre de la réglementation européenne pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (décret du 20 juillet 2005), une contribution environnementale est incluse dans le prix payé lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique.

Les prix incluent la rémunération pour copie privée en application des articles L311-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

En cas d'erreur manifeste dans l'affichage du prix, en particulier lorsque le prix affiché est dérisoire et sans rapport avec la valeur du produit telle qu'habituellement constatée sur le marché au moment de la commande, Orange peut être amenée à annuler la vente.

## ARTICLE 9. PAIEMENT

Une commande peut être réglée par :

- Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard,
- Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis,
- Contre-remboursement : règlement à la livraison du colis par la Poste.

Le paiement en contre-remboursement n'est pas proposé dans les cas suivants :

- livraison en relais Chronorelais ou Chronopost,
- commande d'un montant supérieur ou égal à 1 500 € TTC,
- commande comportant un ordinateur portable.
- Bons d'achat / chèques cadeaux : l'utilisation des bons d'achat n'est pas autorisée pour le règlement d'une commande comportant un téléphone associé à un forfait mobile.

Utilisation des bons d'achat :

- Le règlement par bon d'achat est autorisé pour le paiement partiel ou total de votre commande. Les conditions d'utilisation des bons d'achat peuvent être limitées à une partie de l'offre en ligne.
- Le bon d'achat ne peut donner lieu à une contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement (y compris le rendu de monnaie, le crédit sur compte ou sur une sur une carte bancaire). Il ne peut être remplacé en cas de perte ou de vol, à l'expiration de sa période de validité, ni échangé, ni vendu.
- Un seul bon d'achat est autorisé par commande. En d'autres termes, il ne vous sera pas possible de régler une commande avec plus d'un bon d'achat.
- Règlement des souscriptions de services et d'options : les modalités de règlement des services et des options sont prévues dans les conditions contractuelles propres à chaque service ou option.

## ARTICLE 10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La propriété des produits commandés est transférée une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

## ARTICLE 11. LIVRAISON

### 11.1 Modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement en France métropolitaine :

- Colissimo (livraison gratuite) : livraison par La Poste à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le colis devra être retiré au bureau de Poste figurant sur l'avis de passage du facteur. Exclusion : la livraison en Colissimo n'est pas proposée pour les commandes comportant un téléphone associé à un forfait mobile.
- Point relais Chronorelais (livraison gratuite) : retrait de votre commande dans l'un des points relais Chronorelais. Vous disposez d'un délai de 8 jours ouvrés pour retirer votre colis, à compter de sa mise à disposition.

### 11.2 Délai de livraison

La livraison des produits intervient entre 3 et 15 jours ouvrés à compter de la validation de votre commande (enregistrement de votre commande par nos équipes). Ce délai comprend le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

Pour les produits de la Boutique en précommande, la livraison interviendra à compter de la date de commercialisation communiquée et confirmée par le fabricant. Cette date de commercialisation sera indiquée sur la fiche produit.

## ARTICLE 12. GARANTIE

Orange est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Si une panne survient moins d'une semaine après la réception de votre article, celui-ci sera systématiquement échangé sans frais.

Pour mettre en œuvre la garantie :

- pour tout poste téléphonique défectueux, contactez le 3901 si vous êtes un client professionnel (temps d'attente gratuit, puis prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique Orange, coût variable selon opérateur).
- pour les produits de la gamme mobile, le service après-vente (SAV) est assuré par le Service Clients Orange : 706 depuis un mobile (appel décompté de votre forfait voix) 0825 000 706 depuis un poste fixe (0,13 € HT/min).
- pour les produits de la gamme téléphonie d'entreprise, contactez le 0 825 817 807, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (0,15 € TTC/mn depuis une ligne fixe Orange, coût variable selon opérateur).
- pour tous les autres produits, comme les ordinateurs et les accessoires, les conditions de garantie sont définies par les constructeurs, auprès desquels vous devrez vous adresser (informations nécessaires à la mise en œuvre de la garantie dans le mode d'emploi des produits).
- pour signaler une perturbation sur votre ligne téléphonique fixe et pour votre accès Numéris, nos techniciens vous accueillent 7j/7 24h/24 : contactez le 1015 si vous êtes un client professionnel (appel gratuit depuis une ligne fixe Orange, coût variable selon opérateur).

## ARTICLE 13. MISES À JOUR

Vous êtes informé et acceptez que des mises à jour peuvent survenir durant l'utilisation d'un bien comportant des éléments numériques. Est entendu par mises à jour, toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien. Orange ne saurait être tenue responsable des défauts de conformité résultant de la non-installation de ces mises à jour si :

- Vous avez, au préalable, été informé de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation ;
- La non-installation ou l'installation incorrecte n'est pas due à des lacunes dans les instructions qui vous ont été fournies. Il vous est également rappelé que vous êtes en droit de refuser toute mise à jour non essentielle à la conformité du bien ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès à l'élément numérique du bien ou à son utilisation.

## ARTICLE 14. PREUVE DES TRANSACTIONS

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par vous-même (établissement bancaire ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par la boutique Orange Pro, vous-même et ledit établissement (ou autre organisme).

## ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

La responsabilité de la boutique Orange Pro, ou de ses partenaires, ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le présent contrat résulte d'un cas de force majeure. Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

# Politique de protection des données personnelles

Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. Au travers de cette raison d'être, Orange s'engage à faire de la protection et de l'usage responsable de vos données à caractère personnel (ci-après données personnelles) une priorité dans le respect de la réglementation.

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique s'applique aux Clients et utilisateurs des offres et services d'Orange et aux visiteurs des sites [www.pro.orange.fr](http://www.pro.orange.fr) et [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

## ARTICLE 1. QUELLES SONT LES DONNÉES TRAITÉES ?

Orange traite des données personnelles vous concernant dans le cadre de ses relations avec vous et de votre utilisation de ses offres et services. Orange ne traite que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Orange sont regroupées sous les catégories suivantes :

|   |  |
|---|--|
| Données d'identification                                    | Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, plaque d'immatriculation, identifiant fiscal, Kbis...), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, twitter...)   |
| Vie personnelle   | Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, Client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent  |
| Vie professionnelle   | Emploi occupé, organisation du travail,  |
| Caractéristiques personnelles                               | État civil, mesure de protection juridique, Client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature   |
| Données de contact  | Adresse postale, email, numéro de téléphone  |
| Données de localisation                                     | Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne   |
| Données de connexion, d'usage des services et d'interaction | Logs de connexion, et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Orange, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier... |
| Données de contenu  | Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence   |
| Données économiques et financières                          | Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements   |
| Produits et services détenus ou utilisés                    | Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées  |
| Profil, scores et segmentation Client                       | Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction Client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude   |

### Les données collectées indirectement auprès de tiers

Certaines données traitées par Orange sont collectées de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal ;
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés ;
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement ;
- Au travers de sources en libre accès.

## ARTICLE 2. POURQUOI ORANGE TRAITE VOS DONNÉES ?

Vos données sont traitées par Orange pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange traite vos données :

### 2.1 Exécution du contrat

#### 2.1.1 Exécution du contrat (seule finalité)

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, Orange met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

| Finalité du traitement   | Description  | Base légale applicable |
|--|--|------------------------|
| <b>Facturer et encaisser les paiements</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à disposition un suivi de consommation</li> <li>• Calculer et facturer l'offre ou l'achat</li> <li>• Communiquer et expliquer la facture</li> <li>• Encaisser le paiement, rembourser</li> <li>• Gérer la comptabilité</li> <li>• Remettre en banque le paiement encaissé</li> <li>• Gérer les caisses des boutiques</li> </ul>  | Exécution du contrat   |
| <b>Assurer le Service Après-vente</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accéder aux données de contexte du Client</li> <li>• Orienter le Client vers le back-office concerné</li> <li>• Accompagner le Client</li> <li>• Diagnostiquer et traiter le problème</li> <li>• Dépanner à distance</li> <li>• Traiter à distance le sinistre d'un équipement</li> <li>• Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du Client</li> </ul>  |                        |
| <b>Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles</li> <li>• Gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès / d'habilitation</li> <li>• Proposer et traiter les modifications des informations personnelles</li> <li>• Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises</li> </ul>  |                        |
| <b>Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les Clients Internet Fibre ou ADSL</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires</li> </ul>   |                        |
| <b>Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur</li> <li>• Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique</li> <li>• Notifier</li> <li>• Gérer un annuaire de contacts</li> <li>• Gérer un agenda et exporter les emails</li> </ul>        |                        |
| <b>Assurer un service de messagerie vocale</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarder les messages vocaux notifier les Clients sur l'arrivée d'un nouveau message</li> <li>• Supprimer les messages, soit sur demande du Client soit après un délai d'expiration</li> <li>• Gérer les préférences pour certains Clients mobiles</li> <li>• Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS</li> </ul>   |                        |
| <b>Gérer le matériel</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire</li> </ul>   |                        |
| <b>S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service Mobile Connect</b> |  |                        |
| <b>Proposer un service d'hébergement de pages web avec le service Pages perso</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et hébergement avec possibilité de suppression des pages sur signalement dans les cas prévus par la loi ou les conditions générales</li> </ul>   |                        |
| <b>Intervenir en physique chez le Client</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le Client de l'intervention</li> <li>• Permettre au Client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous</li> <li>• Installer</li> <li>• Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement</li> <li>• Permettre au Client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien</li> <li>• Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention</li> </ul> |                        |
| <b>Gérer les impayés</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recouvrer à l'amiable</li> <li>• Inscrire les Clients en contentieux</li> <li>• Recouvrer les impayés des Clients en contentieux</li> <li>• Alimenter la base du GIE Préventel</li> <li>• Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant</li> </ul>   |                        |

### 2.1.2 Exécution du contrat et intérêt légitime

| Finalité du traitement                           | Description  | Base(s) légale(s) applicable(s)          |
|--|--|--|
| <b>Déployer et opérer les réseaux</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire, exploiter et optimiser les réseaux</li> <li>• Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement</li> <li>• Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif</li> <li>• Paramétrer les réseaux</li> </ul> | Exécution du contrat ou intérêt légitime |
|  | • Acheminer les communications   | Exécution du contrat                     |
| <b>Traiter les résiliations</b>                  | • Gérer la résiliation à l'initiative du Client ou de son représentant   | Exécution du contrat                     |
|  | • Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange   | Intérêt légitime                         |
| <b>Gérer les courriers entrants</b>              | • Réception, numérisation et archivage des courriers / documents   | Exécution du contrat ou intérêt légitime |
| <b>Déployer et opérer les offres et services</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir au Client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres</li> <li>• Opérer des services</li> <li>• Permettre au Client d'administrer la configuration de ses produits et services</li> </ul>   | Exécution du contrat ou intérêt légitime |
| <b>Étudier le déploiement des réseaux</b>        | • Étudier et préparer le déploiement du réseau   | Exécution du contrat ou intérêt légitime |

### 2.1.3 Exécution du contrat et consentement

| Finalité du traitement   | Description  | Base(s) légale(s) applicable(s) |
|--------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Gérer la commande</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande</li> <li>• Gérer l'état de la commande : validation, annulation / rétractation, refus</li> <li>• Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison</li> <li>• Livrer et installer la commande</li> </ul> | Exécution du contrat            |
|                          | • Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes  | Consentement                    |

### 2.1.4 Exécution du contrat et obligation légale

| Finalité du traitement                                    | Description   | Base(s) légale(s) applicable(s)           |
|---|---|---|
| <b>Traiter les réclamations</b>                           | • Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement Client | Exécution du contrat                      |
|   | • Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques  | Obligation légale                         |
| <b>Communiquer au titre de la gestion de la clientèle</b> | • Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les Clients  | Obligation légale et exécution du contrat |

## 2.1.5 Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

| Finalité du traitement   | Description  | Base(s) légale(s) applicable(s)                               |
|--|--|---|
| <b>Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV)</b> | Cibler et diffuser des publicités  | Intérêt légitime ou consentement                              |
|  | Collecter et vendre des données  | Consentement  |
|  | Vendre des publicités  | Intérêt légitime ou consentement                              |
| <b>Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au Client</b>  | Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions  | Consentement, exécution du contrat ou intérêt légitime        |
|  | Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange  | Consentement  |
| <b>Organiser des animations</b>  | Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange   | Intérêt légitime ou consentement                              |
|  | Organiser des événements physiques (manifestation, séminaire...)   | Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)          |
|  | Organiser et animer des communautés d'intérêts   | Intérêt légitime  |
|  | Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)  | Exécution du contrat  |
| <b>Organiser des jeux concours</b>   | Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)  | Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)          |
|  | Organiser et piloter les animations et jeux  | Exécution du contrat  |
| <b>Assurer le service avant-vente et vendre</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le prospect ou le Client et ses besoins ou offres</li> <li>• Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services</li> <li>• Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale</li> </ul> | Consentement  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales : prospecter, gérer les rdv Clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels</li> </ul>   | Consentement et exécution du contrat                          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer la file d'attente en boutique</li> </ul>  | Intérêt légitime  |
| <b>Fournir des services de renseignements universels et non universels</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP n°06-0639</li> </ul>           | Exécution du contrat<br>Intérêt légitime<br>Obligation légale |



## 2.2 Intérêt légitime

### 2.2.1 Intérêt légitime (seule finalité)

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation Client. Orange met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

| Finalité du traitement  | Description   | Base légale applicable |
|---|---|------------------------|
| <b>Assurer la sécurité des technologies de l'information</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs</li> <li>Auditer et évaluer les vulnérabilités</li> <li>Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services</li> <li>Anonymiser les données personnelles</li> </ul>  | Intérêt légitime       |
| <b>Superviser le dispositif de facturation</b>                        |   |                        |
| <b>Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler les processus sur nos canaux de vente</li> <li>Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux - GIE Préventel - et dans la base des impayés d'Orange</li> <li>Estimer et prévenir les risques d'impayé Client</li> <li>Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires</li> <li>Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude</li> </ul>     |                        |
| <b>Sonder les Clients ou les utilisateurs</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des Clients</li> <li>Enrichir la connaissance Clients au travers des sondages Clients</li> </ul>   |                        |
| <b>Améliorer notre offre et relation Client</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations Clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation Client et afin d'améliorer nos produits et services</li> <li>Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients</li> <li>Améliorer la satisfaction Client</li> <li>Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services</li> <li>Enrichir la connaissance Clients au travers d'études</li> <li>Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation Client</li> </ul> |                        |
| <b>Mesurer l'audience en boutique</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques</li> <li>Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaire quant au trafic dans les boutiques</li> </ul>  |                        |
| <b>Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID</b> |   |                        |

### 2.2.2 Intérêt légitime et exécution du contrat

Voir 2.1.2

### 2.2.3 Intérêt légitime et consentement

| Finalité du traitement  | Sous finalité du traitement   | Base(s) légale(s) applicable(s)                                  |
|---|---|--|
| <b>Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées</b> | • Optimiser les objets connectés et les offres  | Intérêt légitime   |
|   | • Envoi de notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée | Consentement   |
| <b>Organiser des opérations de marketing direct</b>                             | • Assurer l'animation marketing   | Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects et résiliés) |
|   | • Mener des campagnes relationnelles  |  |
|   | • Préparer et envoyer les communications marketing écrites  |  |
|   | • Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales  | Consentement   |



## 2.2.4 Intérêt légitime et obligation légale

| Finalité du traitement                      | Sous finalité du traitement  | Base(s) légale(s) applicable(s) |
|---|--|---------------------------------|
| <b>Piloter notre impact environnemental</b> | • Traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique | Intérêt légitime                |
|   | • Calculer et restituer l'empreinte carbone  | Obligation légale               |

## 2.3 Consentement

Orange recueille votre consentement afin d'effectuer certains traitements sur vos données personnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

### 2.3.1 Consentement (seule finalité)

| Finalité du traitement   | Description   | Base légale applicable |
|--|---|------------------------|
| <b>Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer la qualité de service sur nos réseaux</li><li>• Améliorer la satisfaction Client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation Client</li><li>• Optimiser la qualité de service sur nos réseaux</li></ul>                         | Consentement           |
| <b>Sonder les prospects</b>  |   |                        |
| <b>Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID</b>                          |   |                        |
| <b>Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - le Guide TV</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proposer aux Clients de la TV d'Orange des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services de la TV d'Orange</li></ul>   |                        |
| <b>Cibler la publicité sur la TV d'Orange</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir le consentement des Clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange</li><li>• Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage</li><li>• Déterminer le profil du consommateur TV</li></ul> |                        |

### 2.3.2 Consentement et exécution du contrat

Voir 2.1.3

### 2.3.3 Consentement et intérêt légitime

Voir 2.1.2

## 2.4 Obligation légale

En tant qu'opérateur de communications électroniques Orange se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles.

### 2.4.1 Obligation légale (seule finalité)

| Finalité du traitement   | Description   | Base légale applicable |
|--|---|------------------------|
| <b>Archiver les données comptables</b>                                     |   | Obligation légale      |
| <b>Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation</b>     |   |                        |
| <b>Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice</b> |   |                        |
| <b>Gérer le livre de police</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés</li></ul>                     |                        |
| <b>Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits</li></ul> |                        |
| <b>Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés</b>     |   |                        |

### 2.4.2 Obligation légale et exécution du contrat

Voir 2.1.4

### 2.4.3. Obligation légale et intérêt légitime

Voir 2.2.4

## ARTICLE 3. PENDANT COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT CONSERVÉES ?

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- *Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale* : les données d'un Client d'une offre résidentielle sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un Client d'une offre entreprise sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant trois (3) à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- *Données de connexion, d'usages des services et d'interaction* : ces données sont conservées deux (2) ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et communication électronique qui sont conservées un an à compter de leur collecte.
- *Données d'interactions avec les Services Clients Orange* : les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant treize (13) mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées six (6) mois.
- *Les données de contenus des services vendus par Orange sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).*
- *Données relatives au paiement* : ces données relatives sont conservées pendant treize (13) mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à quinze (15) mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.
- *Données relatives au score et à la segmentation client* : ces données sont conservées jusqu'à deux (2) ans à compter de leur calcul.
- *Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés* : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à cinquante-six (56) mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un Client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées quarante-huit (48) heures à compter du paiement.
- *Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaires* : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de l'exécution de l'opération.
- *Données utilisées pour mesurer l'audience en boutique* : les données sont conservées pour la durée de l'opération technique nécessaire au comptage des flux visiteurs (maximum 24h).
- *Données permettant de réaliser des jeux concours* : les données sont conservées trois (3) mois et jusqu'à six (6) mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
- *Données permettant de piloter notre impact environnemental* : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées douze (12) mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
- *Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services* : ces données sont conservées jusqu'à six (6) mois à compter de leur collecte.
- *Cookies et traceurs* : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de vingt-cinq (25) mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs ici.
- *Données relatives aux annuaires* : les données sont conservées deux (2) ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange* : les données sont conservées pendant six (6) mois après la fin d'utilisation du service pour les clients résiliés et pour les clients internet n'utilisant plus le service.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale* : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées vingt (20) jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à quarante (40) jours s'il n'y a pas d'action du client, et quatorze (14) jours si le message est lu par le Client.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un Client via son compte grâce au service Orange ID* : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant trois-cent-soixante-dix (370) jours.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - le Guide TV* : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant dix-huit (18) mois. Les autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur la TV d'Orange* : les données d'identification sont conservées pendant quatre-vingt-dix (90) jours sur la télé en live et treize (13) mois sur le service replay. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à trois (3) ans à compter de la résiliation du Client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV, consentement) sont conservées pendant treize (13) mois. Les profils, scores et segmentations Client sont conservés à partir des trente (30) derniers jours et recalculés tous les trente (30) jours.
- *Données utilisées dans le cadre de contentieux* : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Orange conserve également des données dans le cadre de ses obligations légales :

- *Données comptables devant être archivées* : ces données sont conservées dix (10) ans en base d'archivage à titre de preuve.
- *Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice* : ces données sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la réponse.
- *Données relatives au livre de police* : ces données sont conservées pendant dix (10) ans après leur collecte.

- *Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées* : ces données sont conservées pour une durée de cinq (5) ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.
- *Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés* : ces données sont conservées pendant dix-huit (18) mois après la date d'inscription.

## ARTICLE 4. QUELLES PERSONNES SONT CONCERNÉES PAR CES TRAITEMENTS DE DONNÉES ?

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette Politique par Orange sont :

- Clients détenteurs d'une offre résidentielle et / ou professionnelle, utilisateurs de ces offres ;
- Prospects ;
- Clients des opérateurs tiers pour les besoins techniques attenants à leurs offres ;
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients.

## ARTICLE 5. QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

Les données traitées sont destinées aux **services internes d'Orange et à ses filiales** : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux **sous-traitants d'Orange** : dans ce cas Orange ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Les données traitées peuvent également être destinées aux **partenaires d'Orange**, publics ou privés : il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir ; une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

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

## ARTICLE 6. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE ?

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

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans l'Union Européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

## ARTICLE 7. COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES SÉCURISÉES ?

Orange accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles.

Orange a mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, Orange limite l'accès à vos données aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

## ARTICLE 8. QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

### 8.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange dispose, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange.

### 8.2 Droit de rectification

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

### 8.3 Droit d'opposition

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier. Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les Clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

#### 8.4 Droit de suppression

Vous pouvez demander à Orange de supprimer vos données personnelles. Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans le cas où vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services, ou qu'elles sont nécessaires à Orange pour respecter ses obligations légales ou exercer ses droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange prévaut.

#### 8.5 Droit à la Portabilité des données fournies

Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci sont font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle.

#### 8.6 Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

#### 8.7 Testament numérique

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

### ARTICLE 9. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

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

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

#### Offres Grand Public

Vous pouvez utiliser le **formulaire de contact en ligne** disponible dans votre espace client sur orange.fr, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou en écrivant à : **Orange Service Clients, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.**

#### Offres Professionnelles

Vous pouvez utiliser le **formulaire de contact en ligne** disponible sur [www.pro.orange.fr](http://www.pro.orange.fr) > nous contacter et nous l'adresser numériquement ou écrire à

**Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban.**

#### Prospects

Vous pouvez écrire à : **Orange Service Clients, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9** pour les prospects Grand Public.

**Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban** pour les prospects pros.

#### Possibilité de saisir la CNIL

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

### ARTICLE 10. Y A-T-IL DES PARTICULARITÉS POUR CERTAINS SERVICES ?

#### 10.1 Annuaire

Orange en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de décider si vous souhaitez que vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) soient ou non publiées, gratuitement, dans sa liste d'annuaire. Cette liste, conformément à ses obligations réglementaires, est transmise par Orange à tout éditeur réalisant un annuaire ou fournissant un service de renseignements.

Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection ou interdire toute parution en demandant à être sur liste rouge.

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre Espace Client.

#### 10.2 Utilisation de données anonymes - Flux vision

Les données relatives à la localisation des utilisateurs du réseau mobile Orange sont agrégées afin de constituer des indicateurs statistiques de fréquentation de provenance et de déplacement à destination de divers partenaires du secteur du commerce, du tourisme, des transports...

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la ré-identification de manière directe ou indirecte.

### ARTICLE 11. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.

*Dernière mise à jour le 06/04/2023*