

La protection de vos données à caractère personnel est un élément essentiel de notre relation, que vous soyez client ou utilisateur de nos services, sites ou applications (nos « Sites »). Cette relation est fondée sur un principe de transparence visant à respecter votre vie privée conformément à la réglementation en vigueur en France et en Europe notamment en application de la loi informatique et libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (ci-après, la « Réglementation »). La présente politique vous informe sur les catégories de données à caractère personnel que nous traitons, la façon dont nous les utilisons, les catégories de destinataires auxquels nous les communiquons, ainsi que sur les droits dont vous disposez.

**Données à caractère personnel :**

Est constitutif d'une donnée à caractère personnelle (« Donnée ») toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique : nom, prénom, adresse postale ou électronique, numéro de téléphone... sont par exemple des données à caractère personnel.

**Responsable de la collecte du traitement des données :**

Le responsable de la collecte et du traitement des Données est la personne qui fixe les objectifs et les modalités de collecte et de traitement de vos Données et qui tient un registre des données à caractère personnel.

SFR SA dont le siège social se situe 16 rue du Général Alain de Boissieu à Paris (75015) peut ainsi recueillir directement auprès de ses clients ou indirectement par l'intermédiaire de tiers (par exemple nos distributeurs), des données à caractère personnel vous concernant.

Conformément au principe de minimisation de la Réglementation, nous ne collectons que les données nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

**Les Données traitées :**

Les informations et données à caractère personnel collectées lors de votre souscription, de la navigation sur nos Sites ou dans le cadre de l'utilisation de nos services font l'objet d'un traitement par SFR pour les besoins de la fourniture du service et/ou du produit acheté, la gestion commerciale de votre contrat, le développement des offres, produits et/ou services de SFR, la réalisation d'études statistiques, de qualité de service, d'analyse et de mesure.

Ces Données peuvent aussi être collectées lorsque vous naviguez sur les Sites notamment lorsque vous renseignez les formulaires de commande à nos offres ou lorsque vous renseignez un formulaire de contact.

Nous recueillons également vos Données lorsque vous ne remplissez qu'une partie des champs des formulaires ou lorsque vous abandonnez votre commande en cours de paiement.

Ainsi, les différentes catégories de Données collectées sont les suivantes :

- Données d'identification (notamment nom, prénom, numéro de client, identifiants techniques du client, référence abonné, photo) ;
- Données de contact (notamment numéro de téléphone, adresse postale et/ou électronique) ;
- Données d'usage (notamment pages web visitées, destinations appelées, données vocales) ;
- Données de connexion (notamment adresse IP de votre ordinateur ou de votre terminal, logs de connexion et d'usage, données sur la configuration et les événements de connexion de vos équipements) ;
- Données financières (moyens et historiques de paiement, montant et bénéficiaire de don par SMS) ;
- Données commerciales (liste des produits et services dont vous bénéficiez) ;
- Réponses à nos enquêtes de satisfaction (notamment avis déposés, date et heure du contact) ;
- Cookies et autres traceurs.

**Bases Légales et Finalités :***1. Dans le cadre de l'exécution de notre contrat :*

- Gestion du compte client ;
- Identification et authentification du client ou utilisateur ;
- Communications avec le client (assistance technique et commerciale) ;
- Gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés ;
- Fourniture et fonctionnement des services ;
- Paiement sur facture de services de tiers ;
- Administration et gestion du réseau et des services.

*2. À des fins d'intérêts légitimes ou, le cas échéant, sur la base de votre consentement :*

- Identification et authentification du client ;
- Enrichissement et valorisation de la base clients/prospects ;
- Mise en relation optimisée avec les conseillers du Service-Client ;
- Contribution à l'amélioration du réseau SFR par des tests de débit localisés ;
- Développement des produits et services de SFR ou de tiers et prospection commerciale ;
- Organisation de jeux concours ;
- Réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience ;
- Déploiement et exploitation du réseau ;
- Sécurisation du réseau ;
- Enquêtes de satisfaction et réponses aux avis publiés en ligne ;
- Dépôt de cookies et traceurs (cf. [politique cookies](#)) ;
- Lutte contre la fraude et prévention des impayés ;
- Procédures de recouvrement pour le compte de SFR ou de tiers ;
- Facturation de don par SMS.

Votre consentement sera associé à votre ligne SFR Discover quel que soit le terminal utilisé, et s'appliquera aux traitements que nous ferons des données générées lors de l'utilisation de nos services mobiles.

*3. Pour assurer le respect de nos obligations légales et réglementaires* telles que définies par la réglementation, par exemple : Gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, réponse aux réquisitions judiciaires.

**Durée de conservation :**

Vos Données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus et notamment pendant toute la durée du contrat ; elles seront ensuite archivées pour les durées légales de conservation et de prescription.

Les Données utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pour une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact commercial.

**Communication de vos Données :**

Les Données à Caractère Personnel collectées pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, de ses sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR.

A ce titre, vos Données sont susceptibles d'être communiquées à toute société affiliée du groupe auquel SFR appartient (Altice France) ou tout prestataire, domicilié au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, aux seules fins d'exécution du Contrat et notamment pour la fourniture du service client. SFR dans ce cas garantit le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

Vos données personnelles recueillies dans le cadre de la procédure de portabilité du numéro de téléphone mobile font l'objet d'un transfert vers le GIE EGP regroupant les opérateurs, lorsque cette dernière implique un changement de réseau. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition sont à cet égard disponibles sur le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).

En application des dispositions en vigueur du Code des postes et des communications électroniques, SFR pourra être tenue, sans vous en informer, de communiquer vos données à caractère personnel dans le cadre des réquisitions émanant des autorités de police, gendarmerie, services fiscaux, douaniers ou encore des services d'urgence établis en France.

**Prospection :**

SFR pourra vous adresser, dans le respect de la réglementation applicable, par tout moyen (courrier postal, SMS, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de SFR, ainsi que des propositions commerciales. SFR pourra également utiliser vos Données, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec votre consentement. Vous autorisez SFR à collecter les données d'usage du Service à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de votre expérience et afin de recommander des Services et/ou options adaptés à vos besoins et/ou usages. Vous pouvez vous opposer à ces utilisations en adressant un courrier à : SFR Discover - Service client - Données Personnelles – TSA 10101 – 69947 Lyon Cedex 20 ou en vous rendant dans votre espace client.

**Vos droits – Délégué à la Protection des Données (DPO) :**

Vous disposez à tout moment de la possibilité d'exercer vos droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les Données vous concernant, dans le respect des conditions prévues par la Réglementation.

Vous disposez également du droit de modifier ou de retirer à tout moment les consentements que vous nous avez accordés pour le traitement de vos Données, dans le respect des conditions prévues par la Réglementation.

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en vous rendant dans votre espace client.

Vous pouvez également envoyer un courrier postal à :

- Service Client SFR Discover – Données personnelles – TSA 10101 – 69947 Lyon cedex 20

Vous devrez nous communiquer vos nom, prénom, numéro de ligne.

Si vous n'êtes pas client (e), vous pouvez nous contacter par courrier postal à : SFR Discover – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu - CS 68217 – 75741 Paris cedex 15 ou par courriel à l'adresse électronique suivante: [donnees-personnelles@sfr.com](mailto:donnees-personnelles@sfr.com).

Vous devrez nous communiquer vos nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique ou adresse électronique afin que nous puissions vous authentifier et vous répondre.

En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous serons amenés à vous demander communication d'une copie de votre pièce d'identité. Si vous n'êtes pas satisfait de nos échanges, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

- CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07

**Sécurité des données :**

En sa qualité de responsable de traitement des Données, SFR met en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à assurer aussi bien la protection que la confidentialité des Données en vue d'empêcher un quelconque endommagement de ces dernières mais également en vue de d'empêcher leur accessibilité à des tiers non autorisés.

**DERNIERE MISE A JOUR : mai 2025**