Notice Données Personnelles
Orange Hello 5G

La présente Notice Données Personnelles vous informe sur la façon dont Orange S.A., agissant en tant que responsable de traitement, traite vos données personnelles dans le contexte de **Orange Hello 5G.**

Qu'est-ce que Orange Hello 5G

Orange Hello 5G est une application permettant de tester gratuitement la 5G d'Orange lors d'évènements ou dans des lieux sélectionnés par Orange. Le test est gratuit pour une durée de temps limitée et ne peut être fait qu'une seule fois par utilisateur.

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, passeport, numéro de la carte d'identité ou du passeport, …)
Caractéristiques personnelles	Civilité, date et lieu de naissance, nationalité
Identifiant attribué par le Responsable de Traitement	Numéro de client, adresse IP, identifiant cookie, IMSI
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, équipements détenus, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier
Produits et services détenus ou utilisés	Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, application téléchargée

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange traite vos données afin de vous permettre de tester la 5G d'Orange (identification client et mise en œuvre technique sur votre mobile puis utilisation du service 5G mobile).

Orange traite également vos données dans le cadre de l'utilisation de l'application, avec, si vous y avez consenti des cookies permettant d'analyser vos usages de celle-ci.

Plus précisément, Orange traite vos données pour les finalités suivantes :

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
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	• Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles • Proposer et traiter les modifications des informations personnelles • Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises	

Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	• Construire, exploiter et optimiser les réseaux • Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement • Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif • Paramétrer les réseaux	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	• Acheminer les communications	Exécution du contrat
	• Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange	Intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	• Opérer des services	Exécution du contrat et intérêt légitime

Exécution du contrat et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer la commande	Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande/souscription au service	Exécution du contrat
	Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes	Consentement

2.1.5. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client	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
	Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat

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(s) légale(s) applicable(s)
Assurer la sécurité des technologies de l'information	• Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs • Auditer et évaluer les vulnérabilités • Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services • Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Améliorer notre offre et relation client	• 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 • Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients • Améliorer la satisfaction client • Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services • Enrichir la connaissance clients au travers d'études • Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client	

Intérêt légitime et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Organiser des opérations de marketing direct	Assurer l'animation marketing	Consentement
	Mener des campagnes relationnelles	
	Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	Consentement

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.

Orange Restricted

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la règlementation		Obligation légale
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits	
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés		

Combien de temps les données personnelles sont-elles conservées ?

Orange est amenée à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à ses obligations légales et à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable.

- 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 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- Données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques : ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Données de connexion, d'usages des services et d'interaction : ces données sont conservées deux 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 13 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.
- Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services : ces données sont conservées jusqu'à 6 mois à compter de leur collecte.
- Cookies et traceurs : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 25 mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs ici : https://www.orange.fr/pages-juridiques/politique-des-cookies.html
- Données utilisées dans le cadre de contentieux : les données sont conservées tant que le contentieux et 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 permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice : ces données sont conservées pendant 12 mois à compter de la réponse.
- Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : ces données sont conservées pour une durée de 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 18 mois après la date d'inscription.

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 besoin 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, 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.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification de vos données personnelles à tout moment. Un droit à l'effacement, un droit de limitation, à la portabilité ou un droit d'opposition peuvent s'exercer également.

Lorsque le traitement de données personnelles repose sur votre consentement, nous vous informons que vous pouvez retirer ce consentement à tout moment depuis nos interfaces ou en nous contactant.

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

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en écrivant à group-dpo.donnees-personnelles@orange.com .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 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.

Vous pouvez à tout moment décider de supprimer votre compte dans le menu de l'application section Suppression du compte. Si vous avez utilisé le service, Orange conservera les données nécessaires au respect de ses obligations légales.

Vous êtes informé que vous avez le droit d'introduire une demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France. Nous vous encourageons à prendre contact avec nous avant toute demande, pour que nous essayions de la résoudre ensemble.

Les données personnelles sont-elles transférées hors UE ?

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 règlementation applicable dans l'Union Européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

Comment sont sécurisées vos données personnelles ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données.

Modifications de la présente Notice Données Personnelles

La présente Notice Données Personnelles peut être amenée à évoluer.
Dernière mise à jour : 01/09/2025