

Politique de confidentialité

La société Keolis Haguenau met tout en œuvre pour protéger vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

La présente politique de confidentialité est destinée à vous informer sur les finalités et les conditions dans lesquelles nous traitons les données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir par le biais de nos divers canaux, tels que nos services commerciaux, nos sites Internet www.ritmo.fr, nos applications mobiles, nos réseaux sociaux ou encore nos éventuels événements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur www.ritmo.fr, vient compléter la présente Politique de Confidentialité pour vous informer des finalités et des conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés sur nos sites Internet et applications mobiles.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette Politique de Confidentialité afin de disposer de toutes les informations utiles vous permettant de comprendre l'usage réalisé de vos données personnelles et d'exercer librement et pleinement les droits qui vous sont garantis par les lois applicables et par cette Politique de Confidentialité.

1. Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Keolis Haguenau, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informerons (i) soit lors du recueil de vos données personnelles, (ii) soit dans la présente Politique de Confidentialité, (iii) soit lorsque vous souhaitez exercer auprès de nous des démarches relatives à la protection de vos données personnelles.

Conditions Générales d'Utilisation

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation de nos services et doit être lue conjointement à celles-ci (disponibles dans les mentions légales)

Loi applicable et autorité administrative compétente

La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr).

Liens vers des sites internet tiers

Notre site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires, de nos partenaires ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels nous n'avons aucun contrôle et pour lesquels nous ne pouvons être tenus responsables.

Nous vous encourageons à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de Keolis Haguenau, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 16 ans, sous le

contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs). Les usagers de nos services numériques qui nous informent être âgés de moins de 16 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve de nos obligations légales de conservation décrites à l'article 7 « Délais de conservation des données collectées » ci-après), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif, en nous contactant à l'adresse rgpd-keolis_haguenau@keolis.com

2. Les données personnelles que nous recueillons

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous sommes notamment susceptibles de recueillir auprès de vous ou à votre sujet (voir ci-dessous), à partir des sources suivantes :

- Renseignement de nos formulaires d'abonnement ou de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par Keolis Haguenau auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos points de vente physiques et/ou achat d'un de nos services ;
- Demande de contact ou échanges avec nos services de relation clients ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services (transports urbain, interurbain, collectif ou individuel, médicalisé, location ou stationnement de véhicule, etc.) ou traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Utilisation de nos services, dont nos systèmes et applications billettiques ;
- Navigation sur nos sites Internet www.ritmo.fr ou utilisation des applications mobiles;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Haguenau et vous.

3. Utilisation de vos données personnelles

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gérer la délivrance, l'utilisation des titres de transport ainsi que pour lutter contre la fraude ;
- Gérer nos fichiers clients et prospects, la fourniture de nos services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec nos clients et usagers de nos services ;
- Traiter de manière sécurisée vos coordonnées de paiement lors de la souscription à un service ;
- Vous informer de l'actualité de notre réseau et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture de nos services ;
- Mieux comprendre vos besoins et vos attentes afin de vous fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation de nos services en vue de faire évoluer nos offres ;
- Traiter vos demandes, l'exercice de vos droits et vos réclamations ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

4. Transmission des données

Si vous y avez formellement consenti, vos données personnelles peuvent être communiquées par Keolis Haguenau :

Au sein du Groupe Keolis

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis, afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs de notre site internet et de nos applications mobiles ;

A des prestataires tiers

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour assurer le bon fonctionnement des sites Internet et des applications mobiles de Keolis Haguenau ;

A des partenaires commerciaux

Nous partageons certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe, dans le cadre des finalités décrites à l'article 3 « Utilisation de vos données personnelles » ci-dessus ;

A des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où nous serions tenus de nous conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, santé ou la sécurité, etc.).

En tout état de cause, nous exigeons toujours de ces destinataires qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisante et qu'ils prennent les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

Les éventuels transferts de données hors de l'Union Européenne sont régis par les mécanismes validés par la Commission Européenne ou les autorités compétentes.

5. Sécurité des données

Keolis Haguenau sécurise vos données personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisé, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- Un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- Une sécurisation de vos données notamment via des procédés de pseudonymisation, chiffrement des données transmises et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données ;
- Un accès limité à vos données sur la base du "besoin de savoir".

Bien que Keolis Haguenau mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur nos sites Internet ou sur l'une de nos applications mobiles lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

6. Vos droits sur vos données personnelles

Au titre du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés, vous disposez de différents droits parmi lesquels :

Accès, modification, mise à jour et suppression de vos données personnelles

Vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par Keolis Haguenau, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression.

Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ce que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Portabilité

Vous pouvez demander à ce que vos données faisant l'objet d'un traitement vous soient communiquées dans un format ouvert et lisible par machine, que ce soit pour votre usage personnel ou pour les transférer à un autre responsable de traitement.

Limitation du traitement

Dans certains cas, vous pouvez demander à ce que le traitement, dont vos données font l'objet, soit limité.

Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle du pays de l'Union Européenne dans lequel vous résidez, vous travaillez ou dans lequel vous jugeriez qu'une violation de vos droits aurait été commise.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en nous adressant une demande écrite, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité aux contacts mentionnés à l'article 9 « Nous contacter ».

Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles.

7. Délais de conservation des données collectées

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à l'article 3 « Utilisation de vos données personnelles » ci-dessus, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables ou imposées à Keolis Haguenau en fonction des finalités pour lesquelles vos données personnelles peuvent être traitées. Ces durées maximales s'appliquent sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de vos données avant l'expiration de celles-ci pour un motif compatible avec toute obligation légale qui pourrait s'imposer à Keolis Haguenau.

Finalités

Gestion des clients, de la prospection, Réalisation d'opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres

Gestion, délivrance et utilisation des titres de transports (gestion de la relation client, distribution des supports et titre de transport,

Durées de conservation

3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact initié par le client ou le prospect.

Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 2 ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects.

Finalités

gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres).

Durées de conservation

Les données relatives aux réclamations, dans le cadre du post paiement (informations nécessaires à la facturation, en ce compris les données de validation, à l'exception du lieu) sont conservées 4 mois à compter de la date des événements.

Les données relatives aux impayés sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En l'absence de régularisation, les données sont conservées au maximum 2 ans.

Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique.

Réponse à vos demandes

Durée nécessaire au traitement de votre demande

Réponses aux enquêtes de satisfaction

3 ans à compter du dernier contact.

Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, gestion des réclamations

10 ans à compter du dernier événement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de paiement de Keolis Haguenau uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.

Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes

Les données des contrevenants sont supprimées dès le paiement de l'amende.

L'émission de bulletins de régularisation.

En l'absence de paiement, la conservation de ces données est de 12 mois au maximum (aux fins de la détection du délit d'habitude).

Le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction

Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, des applications mobiles et gestion des cookies

13 mois à compter du dépôt du cookie

Gestion des demandes d'accès et de rectification des données

1 an à compter de la réception de la demande

Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s)

3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition

8. Modification de la Politique de Confidentialité

Keolis Haguenau peut être amenée à apporter des modifications la Politique de Confidentialité.

Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données personnelles.

9. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail rgpd-keolis_haguenau@keolis.com ou à l'adresse postale suivante:

Keolis Haguenau - Ritmo
A l'intention du référent RGPD
10 Place Désiré Brumbt
67500 Haguenau