

Politique de Confidentialité des données à caractère personnel des usagers du Pass’O

La présente politique de confidentialité est destinée à informer les personnes concernées 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, notre site Internet www.passo.fr, nos réseaux sociaux ou encore nos éventuels évènements.

Nous vous invitons donc à prendre le temps de lire cette Politique de confidentialité afin de disposer de toutes les informations utiles vous permettant de comprendre l’usage de vos informations personnelles et d’exercer librement et pleinement vos droits garantis par les textes législatifs et réglementaires, ainsi que par cette politique de confidentialité.

1. Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Keolis Obernai.

Définitions

- « Personne concernée » : désigne la personne physique à laquelle se rapportent les données qui font l’objet du traitement. Est réputée être une Personne concernée toute personne physique qui peut être identifiée au sens de la réglementation en vigueur, directement ou indirectement, notamment par le biais d’un nom, numéro unique d’identification, données de localisation, pseudonyme unique, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale suffisants à son identification ;
- « Données personnelles » : au sein de la présente politique désignent toutes les données à caractère personnel, telles que définies par la législation applicable et notamment le règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) se rapportant à une personne physique ;
- « Responsable de traitement » : désigne l’entité qui collecte et traite les Données, l’éditeur du site en l’espèce ;
- « Sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement ;
- « Traitement » : désigne toute opération appliquée à des Données.
- « Destinataire » : la personne physique ou morale, l’autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel.

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 Obernai auxquels vous participez ;
- Visite de notre Relais Pass'O et/ou achat d'un de nos services ;
- Demande de contact ou échanges avec nos services de relation clients, y compris les réservations faites pour le transport à la demande ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services (transports urbains, transport à la demande, location de vélo, etc.) ;
- Utilisation de nos services, dont nos systèmes et applications billettiques ;
- Navigation sur notre site Internet www.passo.fr ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Obernai 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 des services du Pass'O ;
- 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 ;
- Gérer les objets trouvés ;
- 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. Sécurité des données

Keolis Obernai 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 autorisés, 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 Obernai 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 lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

5. Transmission de vos données personnelles

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 ;

A des tiers commerciaux

Nous partageons certaines données anonymisées, 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.

6. Vos droits sur les données collectées

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 Obernai, 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 que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Portabilité

Vous pouvez demander 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 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 au contact mentionné 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 règlementation 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. Délai de conservation des données personnelles

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 Obernai 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 Obernai.

Finalités	Durées de conservation
Gestion des clients, de la prospection, Réalisation d'opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact initié par le client ou le prospect.
Gestion, délivrance et utilisation des titres de transports (gestion de la relation client, distribution des supports et titre de transport, gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres).	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.
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact.

Finalités	Durées de conservation
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, 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 Obernai uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
Mesure d'audience et personnalisation du site Internet 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. Modifications de la politique de confidentialité

Keolis Obernai 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. Contact

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter par courriel à l'adresse passo@keolis.com ou à l'adresse postale suivante :

Relais Pass'O
Rue de la Gare
67210 Obernai