

Politique de confidentialité RESAGO

Keolis Grand Nancy
59 rue Marcel Brot – 54000 NANCY
RCS de Nancy 833 908 692

La société Keolis Grand Nancy (« **Keolis Grand Nancy** » ou « **Nous** ») protège les données à caractère personnel des utilisateurs (« **Vous** ») du site et de l'application mobile « RESAGO » (l'« **Application** ») en conformité avec les lois et réglementations européennes et françaises applicables relatives à la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« **RGPD** ») et la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ensemble tels que modifiés (les « **Lois Applicables** »).

La présente politique de confidentialité (la « **Politique de Confidentialité** ») est destinée à Vous informer sur les finalités et les conditions dans lesquelles nous traitons les données à caractère personnel que nous sommes susceptibles de recueillir sur Vous par le biais de notre Application.

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 à caractère personnel 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

Définitions

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant » revêtent la signification qui leur est donnée dans le RGPD.

Keolis Grand Nancy est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de votre utilisation de l'Application.

Liens vers des sites internet tiers

Notre Application 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

En utilisant notre Application, Vous reconnaissez être majeur capable, et garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies.

2. Les données à caractère personnel que nous recueillons sur Vous

Lorsque Vous utilisez l'Application, nous sommes susceptibles de collecter et de traiter des données à caractère personnel Vous concernant, en particulier :

- **Lors de la création d'un compte client Résago :**
 - o Votre nom
 - o Votre prénom
 - o Votre adresse email
 - o Votre numéro de téléphone portable

- **Lors de votre utilisation de l'Application :**
 - o Votre position géographique, y compris votre latitude et longitude (si Vous avez activé les services de localisation de votre dispositif)
 - o Vos préférences d'adresses de trajets et les historiques de recherche
 - o Vos informations de contact (identification du téléphone ou du dispositif utilisé) lorsque Vous demandez explicitement à être informé par notification push
 - o toute spécificité relative à la Commande

Enfin, lorsque Vous naviguez sur notre Application, nous collectons également des informations vous concernant afin de nous fournir des informations qui :

- nous aident à mieux connaître votre navigateur et votre système d'exploitation :
 - o l'adresse IP (protocole Internet) de votre dispositif
 - o les liens cliqués
 - o le type de dispositif ou de système d'exploitation que Vous utilisez.

- nous aident à vous adresser des offres adaptées à vos besoins.

3. Utilisation de vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel pour exécuter nos obligations contractuelles vis-à-vis de Vous, pour Vous permettre d'utiliser l'Application ainsi que pour notre intérêt légitime, à savoir améliorer les services fournis via l'Application.

Nous recueillons et utilisons les données à caractère personnel Vous concernant pour les finalités décrites ci-dessous :

- o Vous fournir le service de transport partagé via l'Application, dont l'inscription au service ;
- o 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, au sein de Keolis Grand Nancy et du Groupe Keolis ;
- o Vous informer de l'actualité de notre réseau et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture de nos services ;
- o Mener des études statistiques notamment par le biais d'enquêtes et de sondages ;

- 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. Destinataires de vos données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées par Keolis Grand Nancy :

A notre partenaire, la société Via Mobility

Nous partageons vos données à caractère personnel avec la société Via Mobility, afin de Vous fournir les services de transport partagé via l'Application ~~Mobistar~~ Résago, et d'assurer la continuité et l'amélioration des services fournis via l'Application ;

La société Via Mobility fournit notamment à ce titre des services d'analyse à Keolis Grand Nancy. Nous vous invitons, pour avoir plus d'informations sur cette utilisation de vos données, à consulter la [Politique de Confidentialité de la société Via Mobility](#).

A des prestataires tiers

Nous pouvons communiquer vos données à caractère personnel à des prestataires ou partenaires tiers, situés dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter les services que Nous Vous fournissons et notamment pour assurer le bon fonctionnement de l'Application ;

Au sein du Groupe Keolis

Nous partageons certaines de vos données à caractère personnel aux entités du Groupe Keolis pour les finalités décrites à l'article 3 « Utilisation de vos données à caractère personnel » ci-dessus ;

A des tiers pour des motifs juridiques

Nous pouvons être amenés à partager vos données à caractère personnel avec des tiers, en particulier des autorités judiciaires ou administratives, afin de nous conformer aux lois et aux règlements applicables ainsi qu'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 suffisantes et qu'ils prennent les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données à caractère personnel, conformément à la législation applicable en vigueur.

5. Transfert de vos données à caractère personnel hors de l'Espace Economique Européen (« EEE »)

Vos données à caractère personnel pourront être transférées hors de l'EEE vers des pays n'assurant pas un niveau de protection des données équivalent à celui de l'EEE notamment les Etats-Unis, vers les destinataires mentionnées à l'article 4 et pour les finalités décrites à l'article 3.

Ces transferts hors EEE seront encadrés afin d'assurer un niveau de sécurité et de confidentialité de vos données à caractère personnel adéquat, notamment par la conclusion avec les destinataires concernés de clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou grâce au mécanisme du Privacy Shield.

6. Sécurité de vos données à caractère personnel

Keolis Grand Nancy sécurise vos données à caractère personnel en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisée, conformément aux Lois Applicables.

Ces mesures incluent notamment :

- Un stockage sur des serveurs sécurisés ;
- Une sécurisation de vos données à caractère personnel notamment via des procédés de pseudonymisation, chiffrement des données à caractère personnel transmises et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données à caractère personnel ;
- Un accès à vos données à caractère personnel limité aux personnes ayant strictement besoin d'y accéder pour les besoins des finalités indiquées à l'article 3 ;

Bien que Keolis Grand Nancy mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données à caractère personnel, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur notre Application lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre dispositif.

7. Vos droits sur vos données à caractère personnel

Au titre des Lois Applicables, Vous disposez de différents droits sur vos données à caractère personnel parmi lesquels :

Accès, modification, mise à jour et suppression de vos données à caractère personnel

Vous pouvez demander à accéder à vos données à caractère personnel détenues et traitées par Keolis Grand Nancy, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la modification, la mise à jour ou la suppression.

Opposition

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

Portabilité

Vous pouvez demander à ce que vos données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement par Keolis Grand Nancy 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 à caractère personnel 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 française (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), 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 10 « Nous contacter ».

Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par les Lois Applicables. 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.

8. Durée de conservation de vos données à caractère personnel

Nous conservons vos données à caractère personnel uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à l'article 3 « Utilisation de vos données à caractère personnel » 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 Grand Nancy en fonction des finalités pour lesquelles vos données à caractère personnel peuvent être traitées. Ces durées maximales s'appliquent sauf si Vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de vos données à caractère personnel avant l'expiration de celles-ci pour un motif compatible avec toute obligation légale qui pourrait s'imposer à Keolis Grand Nancy.

FINALITES	FIN DE LA DUREE DE CONSERVATION
Gestion de la fourniture du service de transport partagé via l'Application, gestion des clients, de la prospection, réalisation d'opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres	3 ans à compter de la suppression d'un compte client ou du dernier contact initié par le client ou le prospect
Réponse à vos demandes	Durée nécessaire au traitement de votre demande
Réponses aux sondages et enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact

Gestion et historisation des prestations de services, garanties, recouvrement, gestion des réclamations	10 ans à compter du dernier événement
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 de droits des personnes concernées (droit d'accès et de rectification des données, d'opposition, de limitation etc..à	5 an à compter de la réception de la demande

9. Modification de la Politique de Confidentialité

Keolis Grand Nancy peut être amenée à apporter des modifications la Politique de Confidentialité. Tout changement substantiel dans la façon dont vos données à caractère personnel sont traitées Vous sera communiqué par le moyen de communication que Nous utilisons habituellement pour Vous contacter.

10. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à la Politique de Confidentialité ou au traitement par Keolis Grand Nancy de vos données à caractère personnel, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse e-mail reseau-stan.dpo@keolis.com ou à l'adresse postale :

Espace Transport - Réseau Stan, 2 place de la République, 54000 Nancy.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 19/08/2019.