

Politique de confidentialité Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo 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, notre site Internet <https://velhop.strasbourg.eu/>, nos réseaux sociaux ou encore nos événements et animations.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur <https://velhop.strasbourg.eu/>, 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 notre site Internet.

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) Définitions

« Données personnelles » / « Données à caractère personnel » : toute information se rapportant à vous et permettant de vous identifier.

« Traitement de données » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à vos données personnelles.

« Responsable de traitement » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable de traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

« Sous-traitant » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un organisme qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

« Destinataire » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de vos données à caractère personnel.

« Délégué(e) à la Protection des Données » / « DPO » : personne chargée de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

2) Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Strasbourg Mobilités Vélo.

Strasbourg Mobilités Vélo a désigné un Délégué à la Protection des données, il est chargé de veiller à la conformité du responsable de traitement aux textes relatifs à la protection des données personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dans sa rédaction en date du 1^{er} juin 2019 (la « Loi de 1978 ») ou au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, en vigueur depuis le 25 mai 2018, relatif à la

protection des données à caractère personnel (ci-après RGPD). Il est aussi chargé de répondre aux questions et aux demandes concernant les droits des personnes dont leurs données personnelles sont traitées.

Contact : dpo@strasbourg-mobilites.eu

Conditions générales de vente et d'utilisation

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des conditions générales de vente et d'utilisation et doit être lue conjointement à celle-ci. Elle est accessible suivant ce lien <https://velhop.strasbourg.eu/cgvu/>

Liens vers des sites internet tiers

Notre site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites 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.

3) Comment vos données sont-elles recueillies ?

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous recueillons auprès de vous ou à votre sujet :

- lorsque vous souscrivez à l'un de nos services dans l'un de nos points de vente, sur notre site internet, ou lors d'évènements ou d'animations.
- lorsque vous utilisez nos moyens de communication (échanges de mails, contact téléphonique, communication via les réseaux sociaux) ou en participant à nos opérations (jeu-concours, réponse à un questionnaire de satisfaction, ...)
- lorsque vous naviguez sur notre site internet
- lorsque vous vous rendez dans l'un de nos points de vente.

4) Quelles données personnelles collectons-nous ?

Nous recueillons vos données personnelles pour des finalités déterminées et sur différents fondements juridiques. La nature des données personnelles que nous recueillons varient selon ces finalités.

4.1. Location humanisée Véhhop

Souscription directement à l'Agence centrale de la Gare, ou avec réservation préalable en ligne avec retrait du vélo à l'Agence centrale, à l'Agence mobile, à l'Agence éphémère Campus, au point de location de Schiltigheim ou dans l'un des bureaux de Poste.

Finalités : gestion du contrat, gestion du paiement et des factures, clôture du contrat de location et retour du vélo, gestion des réparations, suivi de la réception et de l'ouverture des courriels.

Données collectées	Base légale du traitement
Données d'identification : <i>Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone fixe ou portable.</i>	Obligation contractuelle (données nécessaires à l'exécution du contrat)
Données concernant la vie professionnelle : <i>Fonction de la personne référente de l'entreprise, Kbis ou avis de situation au répertoire SIRENE, ou Statuts pour les associations, nom de l'entreprise, numéro de SIRET, adresse du siège social de l'entreprise pour les clients professionnels.</i>	

<p><i>Carte étudiante de l'année scolaire en cours pour bénéficiaire du tarif étudiant.</i></p> <p>Données financières : <i>RIB pour création du mandat SEPA ou chèque pour le dépôt de garantie ; réautorisation bancaire par CB pour les locations inférieures à 1 mois ; coordonnées de la carte bancaire pour le règlement en ligne.</i></p> <p><i>Revenu fiscal de référence ; dernier avis d'imposition ou avis de non-imposition pour bénéficiaire du tarif réduit.</i></p> <p>Données de localisation : <i>Date, horaire et lieu de retrait ou de livraison du vélo.</i></p> <p>Données de connexion : <i>Date et heure d'ouverture du courriel.</i></p> <p>Pièces justificatives : <i>Pièce d'identité, justificatif de domicile.</i></p> <p>En cas de demande de résiliation anticipée : <i>Justificatif de perte d'emploi, de déménagement, de mutation professionnelle, d'incapacité temporaire (certificat médical, arrêt maladie), acte de décès.</i></p>	
---	--

4.2. Location en stations automatiques

Location de vélos dans l'une des stations automatiques situées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La souscription s'effectue via le site internet <https://velhop.strasbourg.eu/>

Finalités : gestion du contrat, gestion du paiement et des factures, clôture du contrat et retour du vélo ; gestion des réparations.

Données collectées	Base légale du traitement
<p>Données d'identification : <i>Nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone fixe ou portable.</i></p> <p>Données concernant la vie professionnelle : <i>Fonction de la personne référente de l'entreprise, Kbis ou avis de situation au répertoire SIRENE, ou Statuts pour les associations, nom de l'entreprise, adresse du siège social de l'entreprise pour les clients professionnels.</i></p> <p>Données financières : <i>Coordonnées de la carte bancaire pour le règlement.</i></p>	<p>Obligation contractuelle (données nécessaires à l'exécution du contrat)</p>

4.3. Relation client :

Finalité	Données collectées	Base légale du traitement
Répondre aux demandes reçues par téléphone, par courriel, via le formulaire de contact de notre site internet ou via les réseaux sociaux.	<i>Nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, pseudonyme. Nom de l'entreprise pour les professionnels</i>	Intérêt légitime de Strasbourg Mobilités Vélo d'apporter des réponses adaptées aux demandes.
Envoi de la newsletter présentant les nouveautés de Strasbourg Mobilités Vélo.	<i>Adresse mail, nom, prénom.</i>	Votre consentement
Envoi et traitement de questionnaires de satisfaction	<i>Adresse mail, nom, prénom.</i>	Votre consentement

4.4. Autres traitements :

Finalité	Données collectées	Base légale du traitement
Vidéoprotection de l'Agence centrale de la Gare	<i>Séquences images des caméras de vidéoprotection de l'Agence Centrale</i>	Intérêt légitime de Strasbourg Mobilités Vélo de protection des biens et des personnes
Gestion comptable <i>(élaborer les factures, effectuer les prélèvements, suivi des impayés,)</i>	Données d'identification : <i>Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone.</i> <i>Nom, prénom et adresse postale du Payeur si différent du Client.</i> Données financières : <i>RIB pour mandat SEPA, coordonnées de carte bancaire pour le règlement.</i>	Obligation contractuelle
Gestion des contentieux <i>(Constituer les dossiers de contentieux, dépôt de plaintes, suivi des plaintes et des décisions de justice)</i>	Données d'identification : <i>Civilité, nom, prénom, n° de téléphone, adresse mail, adresse postale.</i> Données relatives à l'instruction : <i>images de vidéoprotection, identité des tiers impliqués, circonstances, date, horaire et lieux des faits, informations issues du dépôt de plainte.</i>	Intérêt légitime de Strasbourg Mobilités Vélo du suivi du contentieux.
Gestion des candidatures à un emploi	Données d'identification : <i>Civilité, nom, prénom, n° de téléphone, adresse mail, adresse postale.</i> Données relatives à la candidature : <i>Diplômes ; formations ; photo d'identité et autres informations issues du CV.</i>	Intérêt légitime de Strasbourg Mobilités Vélo dans le cadre du recrutement. Consentement demandé par mail à l'issue d'une réponse négative.

5) Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée nécessaire au regard de la finalité de leur traitement.

Les durées de conservation des traitements principaux sont les suivantes :

- Les données relatives au contrat de location ou aux abonnements sont conservées tout le long de la durée de la location puis archivées 5 ans après la fin de la relation contractuelle.
- Les factures sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice correspondant (L.123-22 du code du commerce). Les RIB et les mandats SEPA sont conservés 5 ans après leur dernière utilisation.
- Les demandes reçues via messagerie électronique, formulaire de contact ou réseaux sociaux sont conservées 3 ans à compter de la réception de la demande.
- Les réponses aux questionnaires de satisfaction sont conservées 3 ans à compter de la réception de la réponse.

- Les images issues de la vidéoprotection sont conservées au maximum 30 jours. Ce délai peut être prolongé en raison d'une instruction judiciaire. (L.252-3 du code de la sécurité intérieure)
- Les pièces justificatives transmises pour résiliation anticipée sont supprimées immédiatement après la validation de la résiliation anticipée.
- Les CV et candidatures non retenus sont supprimés dès la fin du recrutement. Pour les recrutements futurs, après en avoir informé le candidat, le CV est gardé 2 ans puis supprimé.

6) Qui a accès à vos données ?

En interne :

Vos données sont destinées aux salariés de Strasbourg Mobilités Vélo habilités dans la limite de leurs attributions respectives.

En externe :

Vos données sont transmises pour certaines tâches liées aux finalités, et dans la limite de leurs missions et habilitations respectives, aux destinataires suivants :

- Prestataires et sous-traitants auxquels nous faisons appel pour réaliser un ensemble d'opérations et tâches, en notre nom notamment Locvélo, Fifteen, La Poste, Payzen, Stripe.
- Autorités publique, avocats, huissiers, assurances ;
- L'Eurométropole de Strasbourg dans le cadre du contrôle du service.

Seules les données nécessaires sont fournies. Lorsque vos données sont communiquées à nos prestataires et sous-traitants, nous exigeons 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 à la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

7) Mesures de sécurité

Strasbourg Mobilités Vélo 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 autorisée, conformément à la législation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- Le stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne.
- La protection, notamment via des procédés de chiffrement des données.
- L'accès limité à vos données aux salariés sur la base du besoin de savoir et selon les postes occupés.
- La sécurisation périmétrique des réseaux de Strasbourg Mobilités Vélo afin d'en interdire les accès non autorisés.

Bien que Strasbourg Mobilités Vélo mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises sur notre site internet lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre navigateur ou votre terminal.

8) Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

Droit d'accès et de rectification de vos données personnelles

Vous pouvez demander à accéder et à consulter vos données personnelles. Lorsque ces données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander leur mise à jour.

Droit à l'effacement

Sous réserves des conditions prévues à l'article 17 du RGPD, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles. Attention, le droit à l'effacement n'est pas possible en cours de contrat, les données personnelles traitées étant essentielles pour le bon fonctionnement de nos services.

Droit à la limitation du traitement

Selon les conditions prévues à l'article 18 du RGPD, vous pouvez, dans certains cas, demander que le traitement, dont vos données font l'objet, soit limité.

Droit d'opposition

Sous réserve des conditions de l'article 21 du RGPD, vous pouvez demander que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Attention, le droit d'opposition n'est pas possible en cours de contrat, les données personnelles traitées étant essentielles pour le bon fonctionnement de nos services.

Droit à la portabilité

Sous réserve des conditions de l'article 20 du RGPD, vous pouvez demander à ce que vos données vous soient communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par la machine. Ce droit peut être exercé si le traitement correspondant est basé sur le consentement de la personne concernée et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

La possibilité d'induire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Conformément à l'article 77 du RGPD, 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 a été commise.

En France, vous avez la possibilité de déclarer une plainte en ligne auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

9) Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits ou pour toutes questions relatives aux données personnelles et à leur protection, vous devrez justifier de votre identité et nous envoyer votre demande

- Par mail : dpo@strasbourg-mobilites.eu
- Par courrier : Strasbourg Mobilités Vélo - 55 rue du Marché Gare - 67200 Strasbourg.

10) Concernant le Pass Mobilité :

Le Pass-Mobilité est un service unique, rassemblant les prestations de plusieurs organismes. Ces organismes assurent donc un traitement de données personnelles qui leur est commun : la collecte et le stockage de données personnelles pour le fonctionnement et la gestion des abonnements PassMobilité sur les services de transports.

Les responsables conjoints de traitement sont :

- Strasbourg Mobilités, situé au 55 rue du Marché Gare, 67200 Strasbourg, N° SIRET 528 996 796 00025,

- La Compagnie des Transports Strasbourgeois (ci-après CTS), situé au 14 rue de la Gare aux Marchandises 67200 Strasbourg,
N° SIRET 568 500 680 00018,
- Citiz Grand Est, situé au 5 rue Saint-Michel, 67000 Strasbourg,
N° SIRET 451 668 255 00024,

Les informations de ce traitement conjoint sont détaillées en annexe.

11) Modification de la politique de confidentialité

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de modifier à tout moment la présente Politique de confidentialité pour tenir compte des éventuelles évolutions législatives ou réglementaires concernant les données personnelles.

Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette Politique de confidentialité pour rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données personnelles.

Annexe : informations concernant le PassMobilité

Base juridique du traitement conjoint et ses finalités.

La base légale du traitement de ces données est le contrat : Le traitement des données personnelles est nécessaire pour l'exécution du contrat de vente du service Pass-Mobilité.

Le traitement conjoint implique de nombreuses finalités que voici :

- Assurer l'abonnement Pass-Mobilité pour les clients :
 - Sous finalité : Collecte de données inscrites sur le formulaire d'adhésion
 - Sous finalité : inscrire les données du client dans la base de données relative aux clients du Pass Mobilité
 - Sous finalité : délivrance du Pass Mobilité
- L'utilisation du Pass-Mobilité sur les services des parties
 - Sous finalité : Autoriser l'accès aux services respectifs des parties pour les abonnés
 - Sous finalité : refuser l'accès aux abonnements obsolètes et aux Pass déclarés volés
- Assurer la relation client : communiquer les informations concernant :
 - Leur abonnement
 - Les services de transport garantis par le Pass-Mobilité
- Effectuer les prélèvements bancaires relatifs à l'abonnement et aux services à la carte.

Destinataires ou catégories de destinataires des données personnelles

Les données collectées sont stockées par la CTS dans le cadre du présent traitement. Concernant les traitements en dehors de la gestion des comptes clients liés au Pass-Mobilité, les personnes concernées peuvent s'orienter vers les politiques de confidentialité propres à chacun des responsables de traitement.

Durée de conservation des données personnelles :

Données personnelles	Durée de conservation
Données d'identification des particuliers : Nom, Prénom, adresse postale et mail, n° téléphone, N° D'identification du Pass-mobilité, N° du permis de conduire	Durant toute la durée de l'abonnement puis conservées 3 ans
Données d'identification des professionnels : Raison sociale, forme juridique, N° SIRET, Fonction, adresse du siège	Durant toute la durée de l'abonnement puis archivées pendant 3 ans
Données bancaires	5 ans après leur dernière utilité
Factures	10 ans dès la fin de l'exercice comptable correspondant (Art. L.123-22 du Code de Commerce)

Seules les données nécessaires au fonctionnement du service sont conservées. La centralisation du stockage est assurée par la CTS. Les différents responsables conjoints stockent les données personnelles nécessaires dans leur propre base de données afin de pouvoir fournir les services du Pass-Mobilité.

La copie du permis de conduire est stockée par Citiz dans son intérêt légitime en raison des éventuelles contraventions durant l'abonnement auprès de Citiz.

Les pièces justificatives, telles que :

- Le justificatif de domicile
- La copie de la carte d'identité du payeur sont traitées instantanément dans un but de vérification et ne sont pas stockées, ni enregistrées.

Possibilité de demander aux responsable conjoints, l'exercice des droits auprès des DPO :

Dans le cadre du présent traitement conjoint, il est possible pour les personnes concernées de demander l'exercice de leurs droits auprès des DPO des responsables conjoints suivants :

- Concernant la CTS : dpo@cts-strasbourg.fr

- Concernant Strasbourg Mobilités : dpo@strasbourg-mobilites.fr
- Concernant Citiz Grand Est : grand-est@citiz.fr

Sous réserve des dispositions du RGPD, les personnes concernées par le traitement de leurs données peuvent demander l'exercice de leur :

- Droit d'accès à leur données personnelles dans les conditions prévues à l'article 15 du RGPD
- Droit à la rectification de leurs données personnelles dans les conditions prévues à l'article 16 du RGPD
- Droit à l'effacement de leurs données personnelles dans les conditions prévues à l'article 17 du RGPD. Attention, l'effacement des données personnelles est impossible en cours de contrat.
- Droit à la limitation du traitement de leurs données personnelles dans les conditions prévues à l'article 18 du RGPD
- Le droit d'opposition est impossible en cours d'abonnement.
- Droit à la portabilité de leurs données personnelles dans les conditions prévues à l'article 20 RGPD

La possibilité d'induire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Conformément à l'article 77 du RGPD, toute personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve sa résidence habituelle, son lieu de travail ou le lieu où la violation aurait été commise, si elle considère que le traitement de données à caractère personnel la concernant constitue une violation du présent règlement.

Les conséquences si les données ne sont pas fournies

Dans le cas où les données ne sont pas fournies, le service ne pourra pas être fourni.

Les données d'identification et de contact sont nécessaires afin de fournir le service aux abonnés et de les contacter en cas d'urgence et de fournir les informations les concernant.

Les RIB sont nécessaires afin d'opérer les paiements relatifs aux services fournis.

Les factures sont obligatoirement conservées afin de répondre à des obligations légales (Art. 123-22 du Code de Commerce).