

Politiques de confidentialité

La société Keolis Agen 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 www.tempobus.fr, nos applications mobiles, nos réseaux sociaux ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur www.tempobus.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. Les dispositions générales

1.1. Le responsable de traitement

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

1.2. Les 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.

1.3. La loi applicable et l'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).

1.4. Les 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.

1.5. La protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de Keolis Agen, 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 dpd.aquitaine@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 Agen auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos points de vente physique et/ou achat d'un de nos services ;

- Demande de contact ou échanges par email/ courrier et/ou par téléphone avec nos services de relation clients ;
- Réception des informations fournisseurs/prospects dans le cadre de la gestion des relations précontractuelles et contractuelles ;
- Traitement des images de vidéoprotection des caméras installées dans nos installations ouverts au public (agences commerciales, véhicules de transport) ;
- 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, en ce compris nos systèmes et applications billettiques.
- Traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Navigation sur nos sites Internet <https://www.tempobus.fr/>
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Agen et vous ;
- Echanges téléphoniques ou vocaux entre vous et Keolis Agen ou l'un de ses prestataires ;
- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressées par courrier et/ou email à Keolis Agen.

3. L'utilisation des données collectées et délais de conservation

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. Les bases légales des traitements de données personnelles

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données lorsque nous avons un fondement légal qui nous permet de le faire. Il peut s'agir de l'exécution contractuelle (a), de votre consentement (b), de l'intérêt légitime (c), ou d'une obligation légale (d).

a) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle)

- La gestion, délivrance et utilisation des titres de transports ;
- L'inscription et la gestion des services de Keolis Agen
- La gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, facturation, Gestion des mandats SEPA ;
- La gestion de votre recrutement ;
- La gestion des réclamations ;
- Gestion et inscription au service de transport scolaire ;
- Gestion et inscription au service de transport à la demande
- Gestion et inscription aux services de transport de personnes à mobilité réduite.
- Gestion des achats en ligne

b) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de votre consentement

- La gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- La gestion des cookies et traceurs sur nos Sites internet et applications à l'exclusion des cookies et traceurs techniques nécessaires au fonctionnement.
- La gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications
- Gestion des alertes SMS

c) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime

- La gestion de vos demandes d'informations / questions ;
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;
- La gestion des objets trouvés ;
- La gestion du précontentieux et du contentieux, la constitution de preuves : données nécessaires à la procédure en cours ;
- L'enregistrement d'appels sur les interphones en station (appels d'urgence) ;
- La réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau ;
- La constitution d'une CVthèque ;
- L'organisation des jeux concours et l'attribution des lots ;
- La mise en place de vidéosurveillance pour la gestion des locaux.
- Gestion des signalements d'incidents
- La mise en place d'une vidéoprotection des espaces à des fins de sécurité des biens et des personnes conformément au code de la sécurité intérieure ;

d) Les données collectées sur le fondement de l'obligation légale

- La gestion de la fraude et du recouvrement des Procès-verbaux, ainsi que la détection du délit d'habitude ;
- La gestion de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, etc.) au titre du RGPD ;
- La mise en place d'une vidéoprotection des espaces à des fins de sécurité des biens et des personnes conformément au code de la sécurité intérieure ;
- Gestion des signalements d'obstacle d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

5. La transmission des données

Vos données personnelles peuvent être communiquées par nos soins :

- En interne :

Aux services habilités de Keolis Agen et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, le service des ressources humaines, le service suretés et fraude et les agents assermentés, les personnes habilités du service sécurité, les agents, le service juridique, etc.

- Au sein du Groupe Keolis

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis (Keolis SA et ses filiales), afin d'assurer la continuité de nos services, de notre site internet et de nos applications mobiles ;

Si vous candidatez via le portail de recrutement du groupe Keolis, vos données de comptes et de candidature seront traitées par Keolis SA, en tant que responsable de traitement distinct, qui transmettra votre candidature pour traitement par Keolis Agen, en tant que responsable distinct de traitement.

- A des prestataires, sous-traitants

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés dans au sein de l'Union Européenne (ci-après « UE »), pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour assurer le bon fonctionnement des sites Internet et des applications mobiles de Keolis Agen

- 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, concernant les cookies et traceurs collectés avec les partenaires qui collectent et traitent ces cookies/traceurs. Ces derniers étant responsables distinct/conjoints de traitement concernant les traitements effectués.

- 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, la santé ou la sécurité, etc.), comme la transmission des procès-verbaux impayés à l'Office du Ministère public, ou la transmission des images de vidéoprotection et/ou des caméras piéton à la Police Judiciaires en cas de réquisition judiciaire.

Si vous y avez formellement consenti certaines de vos données pourront être transmises à tiers partenaires commerciaux et/ou à l'Autorité Organisatrice exclusivement pour les finalités prévues.

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 personnelles, conformément à la législation en vigueur.

L'ensemble de vos données sont traitées et hébergées principalement au sein de l'UE. Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont

conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées à l'article 9.

6. La sécurité des données

Nous sécurisons 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 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 nous mettions en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur le site Internet lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

7. 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 Agen, 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.

- Sort post mortem de vos données

Vous avez la possibilité de définir le sort post mortem de vos données.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en nous adressant une demande écrite, accompagnée d'un justificatif d'identité (lorsque ce dernier est nécessaire afin de vérifier votre identité), aux contacts mentionnés à l'article IX « 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.

8. Les délais de conservation des données collectées

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à la rubrique ci-avant « Utilisation de vos données personnelles », 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 qui nous sont imposées 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 nous.

Finalités	Durées de conservation
Traitement de vos demandes d'information	1 an à compter de la demande
Traitement de vos dossiers d'inscription	Conservées 2 ans après la transmission des informations ou le dernier contact avec l'utilisateur, sauf indication différente de l'utilisateur
Gestion des réclamations	5 ans à partir de la clôture de la réclamation
Mesure d'audience et personnalisation du site et gestion des cookies/traceurs	13 mois à compter du dépôt du cookie et / ou du traceur
Gestion des demandes d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition de limitation, de portabilité des données personnelles	5 ans à compter de la réception de la demande

9. Les modifications de la politique de confidentialité

Keolis Agen se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dès leur parution sur le site internet du réseau Tempo.

KEOLIS AGEN : Z.I Laville - Rue Georges Clemenceau - 47240 BON ENCONTRE

SARL au capital de 224.050 € - RCS Agen n° 487 875 593

SIRET 487 875 593 000 13

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données dpd.aquitaine@keolis.com.