

Politique de Confidentialité de la CTBR

Mentions légales : <https://www.ctbr67.fr/mentions-legales/>

La Compagnie des Transports du Bas-Rhin met tout en œuvre pour protéger vos informations personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables. La présente politique de confidentialité (« Politique de Confidentialité ») est destinée à vous informer sur les finalités et conditions dans lesquelles la CTBR peut traiter les informations personnelles, qu'elle est susceptible de recueillir par le biais de ses divers canaux, tels que ses services commerciaux, ses sites internet, les applications mobiles, les réseaux sociaux et les éventuels événements.

Notre Cookie Policy, accessible sur : <https://www.ctbr67.fr/mentions-legales/> , vient compléter la présente Politique de Confidentialité pour vous informer des finalités et conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés par la CTBR sur ses 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 de vos informations personnelles et d'exercer librement et pleinement les droits qui vous sont garantis par les lois applicables et par cette Politique de Confidentialité. Nous répondrons à vos éventuelles questions adressées à dpo@ctbr67.fr notamment dans le cadre de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles.

1. Dispositions générales

Responsable de traitement

La CTBR est responsable du traitement de vos données personnelles, 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.

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 (qui sont accessibles suivant ce lien : <https://www.ctbr67.fr/mentions-legales/>).

Loi applicable et autorité administrative compétente

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, 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), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par la CTBR.



Loi applicable et autorité administrative compétente

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, 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), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par la CTBR.

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 partenaires de la CTBR ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels la CTBR n'a 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 des produits et services de la CTBR, 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 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 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 dpo@ctbr67.fr.

2. Les données personnelles que nous recueillons

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

- Formulaire d'inscription ou de collecte imprimés et/ou disponibles sur support électronique ; disponibles dans les points de vente physiques de la CTBR, à l'occasion d'opérations ou d'événements auxquels vous participez ou via le site internet de la CTBR.
- Visite et/ou achat d'un de nos services dans l'un des points de vente physiques de la CTBR.
- Consultation ou contact auprès d'un service de la CTBR et/ou auprès du centre de relations clients de la CTBR.
- Affranchissement ou contrôle d'accès à nos services (transports interurbains).
- Navigation sur le site internet de la CTBR ou utilisation des applications mobiles CTBR (notamment lors de la création d'un compte utilisateur, l'utilisation d'une fonctionnalité, la souscription à un service, la réponse à un formulaire d'inscription ou de sondage, la consultation de ressources disponibles sur le site).
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre la CTBR et vous.



Selon votre utilisation des ressources, services et produits de la CTBR et des finalités de vos interactions avec la CTBR nous sommes susceptibles de recueillir différents types de données personnelles vous concernant :

- Coordonnées personnelles et informations que vous pourriez nous fournir à l'occasion de la souscription de nos services ou de leur utilisation.
- Informations et coordonnées relatives au paiement de services ou produits payants.
- Données relatives à votre utilisation des produits et services CTBR (exemple vos préférences de trajet, vos validations).
- Commentaires et interactions avec nos services de gestion des relations clients.
- Données relatives au trafic et à l'utilisation du site internet de la CTBR, informations que vous nous fournissez en provenance d'un réseau social.

3. Utilisation de vos données personnelles

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous, selon votre utilisation des services de la CTBR et vos interactions avec la CTBR:

- Gérer la fourniture des titres de transports, nos fichiers clients et prospects, assurer 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 l'achat d'un service.
- Vous informer des incidents et perturbation dans la délivrance de nos services.
- Vous informer de nos offres adaptées à l'utilisation de nos services.
- Comprendre vos besoins et vos attentes afin de vous fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation de nos services et de leurs fonctionnalités en vue de modifier ou d'améliorer nos services et de faire évoluer nos offres ou créer de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services.
- Traiter vos demandes, l'exercice de vos droits et vos réclamations.
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.
- Contrôle des droits et détection des infractions.

4. Transmission des données

Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer vos données à caractère personnel d'une quelconque autre manière, sans votre consentement qui aura été donné après que vous ayez reçu une information préalable, à l'exception des cas énumérés ci-dessous :

Au sein de la région Grand Est

Nous pouvons partager vos données personnelles avec la région Grand est, en France, afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs du site internet de la CTBR.

Avec des prestataires tiers

Nous sommes susceptibles de communiquer vos données personnelles à des tiers, au sein de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour faire fonctionner le site internet de la CTBR.

Avec 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 ci-dessus.



Avec des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où la CTBR serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements 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.).

Nous exigeons toujours de ces tiers 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.

5. Comment nous protégeons vos données personnelles

La CTBR 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 législation applicable en vigueur.

Ces mesures incluent notamment:

- Le stockage sur des serveurs sécurisés en France.
- La protection, notamment via des procédés de cryptage des données transmises.
- Accès limité aux employés et contractuels sur la base du "besoin de savoir".
- Une sécurisation périmétrique des réseaux de la CTBR afin d'en interdire les accès non autorisés.

Bien que la CTBR mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises sur notre site lors de leur transit via Internet au moyen d'un protocole non sécurisé.

6. Vos droits sur vos données personnelles

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

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par la CTBR, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression. Vous pouvez exercer ces droits en 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 loi 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.

Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ne plus recevoir d'informations ou d'offres, soit en nous écrivant à l'une des adresses indiquées dans l'Article 9 « Nous contacter », soit suivant le processus de désinscription décrit dans les messages reçus.

Portabilité

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité, en nous écrivant aux coordonnées indiquées dans l'Article 9 « Nous contacter ». Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la loi 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.



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.

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 ci-dessus (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 imposées à la CTBR 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 la CTBR.

Finalités	Durées de conservation
Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, et des applications mobiles, gestion des cookies	14 mois
Gestion des demandes d'accès et de rectification des données	14 mois à compter de la réception des demandes
Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s)	3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact
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 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 la CTS uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement



8. Modification de la Politique de Confidentialité

La CTBR se réserve le droit d'apporter des modifications la Politique de Confidentialité à tout moment.

Vous en serez préalablement averti par la publication d'une notification sur la page d'accueil du site internet de la CTBR. 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.

Vous reconnaissez et acceptez qu'il vous incombe de consulter régulièrement notre site internet pour prendre connaissance des modifications qui lui sont apportées, notamment au sein de la Politique de Confidentialité.

9. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail dpo@ctbr67.fr ou à l'adresse postale :

CTBR – Délégué à la protection des données
Agence Commerciale
14 Place des Halles
67000 STRASBOURG

La Politique de Confidentialité a été mise à jour en septembre 2019