

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

KEOLIS ORLEANS VAL DE LOIRE

64 rue P.Louquet – 45 800St Jean de Braye

02 38 71 98 00

[www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr)

RCS Orléans : 537 978 603

**KeOLIS**  
ORLÉANS VAL DE LOIRE

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

KEOLIS Orléans Val de Loire, exploitant du réseau Tao, 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 KEOLIS Orléans Val de Loire peut traiter les informations personnelles, que KEOLIS Orléans Val de Loire est susceptible de recueillir par le biais de nos divers canaux, tels que nos services commerciaux, nos sites internet [[www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr)], les applications mobiles [Tao Orléans], les réseaux sociaux et les éventuels évènements organisés par KEOLIS Orléans Val de Loire.

Notre Cookie Policy, accessible sur [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr), 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 KEOLIS Orléans Val de Loire 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 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-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com), notamment dans le cadre de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles.

### 1. Dispositions générales

---

#### Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la société KEOLIS Orléans Val de Loire (désignée ci-après « KEOLIS Orléans » ou « Nous »), 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.

#### 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 : [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr)).

#### 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](http://www.cnil.fr)), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par KEOLIS Orléans.

#### 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 KEOLIS Orléans ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels KEOLIS Orléans n'a aucun contrôle et pour lesquels nous ne pouvons pas 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 KEOLIS Orléans, 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-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com).

## 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, d'abonnement ou de collecte imprimés et/ou disponibles sur support électronique disponibles dans les points de vente physiques du réseau Tao exploité par KEOLIS Orléans ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par le réseau Tao et/ou KEOLIS Orléans auxquels vous participez ;
- Visite et/ou achat d'un de nos services ou produits dans l'un des points de vente physiques du réseau Tao exploité par KEOLIS Orléans;
- Consultation ou contact auprès d'un service après-vente du réseau Tao et/ou auprès du centre de relations clients du réseau Tao exploité par KEOLIS Orléans ;
- Validations ou contrôle d'accès à nos services (transports urbain, interurbain, collectif ou individuel, de personnes à mobilité réduite, location ou stationnement de véhicule, etc.) ;
- Vidéoprotection des véhicules et sites exploités par KEOLIS Orléans;
- Lecture automatisée de plaques minéralogiques dans nos espaces de stationnement ouverts au public ou privés;
- Navigation sur le site internet [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr) ou utilisation des applications mobiles du réseau Tao (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 ou les applications) ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre le réseau Tao et vous.

Selon votre utilisation des ressources, services et produits proposés par KEOLIS Orléans et des finalités de vos interactions avec KEOLIS Orléans, 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 proposés par KEOLIS Orléans : vos préférences de trajet, votre position géographique (si vous avez activé les services de localisation au sein de votre appareil mobile ou dans le cadre de la localisation de certains véhicules de transport public ou individuel exploités par KEOLIS Orléans);
- Commentaires et interactions avec nos services de gestion des relations clients ;

- Données relatives au trafic et à l'utilisation du site internet [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr) et des applications mobiles du réseau Tao, 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 du réseau Tao proposé par KEOLIS Orléans et vos interactions avec KEOLIS Orléans ou le réseau Tao exploité par KEOLIS Orléans :

- 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 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.

### 4. Transmission des données

---

Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer 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 du Groupe Keolis

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis, en France, afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs du site internet et des applications mobiles KEOLIS ;

#### Avec des prestataires tiers

Nous sommes susceptibles de communiquer vos données personnelles à des tiers, dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter les services proposés par KEOLIS Orléans et notamment pour faire fonctionner le site internet et les applications mobiles du réseau Tao exploité par KEOLIS Orléans ;

Les données personnelles des clients du réseau Tao sont également accessibles à Orléans Métropole, pour le compte de laquelle KEOLIS Orléans opère ses services ;

#### 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 KEOLIS Orléans serait tenue de se 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.).

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. Les éventuels transferts de données hors

de l'Union Européenne sont régis par les mécanismes validés par la Commission Européenne ou les autorités compétentes.

## 5. Comment nous protégeons vos données personnelles

---

KEOLIS Orléans 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 au sein de l'Union Européenne ;
- La protection, notamment via des procédés de cryptage des données transmises ;
- Accès limité aux employés et contractuels sur la base du "besoin de savoir".

Bien que KEOLIS Orléans 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 KEOLIS Orléans, 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, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

## **8. Modification de la politique de confidentialité**

---

KEOLIS Orléans 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 [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr). 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-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com) ou à l'adresse postale Keolis Orléans Val de Loire – A l'attention du Délégué à la Protection des Données Personnelles – 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 12 avril 2018.