

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La présente politique de confidentialité vise à informer les clients, locataires particuliers ou personnes morales et conducteurs des règles et mesures mises en place par l'opérateur CITIZ pour garantir le respect des règles de protection des données personnelles.

L'Opérateur CITIZ est responsable de traitements au sens du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018 (RGPD), et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

En tant que tel, l'Opérateur CITIZ est habilitée à déterminer des finalités et des moyens des traitements de données personnelles qu'il met en œuvre.

A ce titre, il collecte, directement ou indirectement, et traite conformément à cette réglementation des données à caractère personnel, à savoir toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Il est précisé qu'une personne physique identifiée est une personne que l'on peut reconnaître directement par des informations comme son nom, prénom ou une photo.

À l'inverse, une personne physique identifiable est une personne que l'on peut reconnaître indirectement, en croisant plusieurs informations, comme un numéro de client, une adresse IP, une géolocalisation, ou des détails spécifiques (par exemple, son poste au sein d'une entreprise). Ces informations, bien que non identifiantes seules, permettent de retrouver l'identité de la personne concernée lorsqu'elles sont combinées avec d'autres données

Le vocable « la personne concernée » utilisé dans le présent document désigne toute personne physique dont les données personnelles peuvent être collectées et traitées par l'Opérateur CITIZ ou ses sous-traitants.

A ce titre, l'Opérateur CITIZ est susceptible de collecter les données suivantes qui entrent dans le cadre de ses missions (liste non exhaustive) :

- Données d'identité : civilité, nom, prénom, date de naissance, nationalité, photographie ;
- Coordonnées : adresse postale, adresse électronique, téléphone fixe ou portable, documents justificatifs de domicile ;
- Permis de conduire : numéro, date de validité, catégorie de permis, pays d'attribution, restrictions de conduite, statut (étudiant ou autre)
- Données contractuelles : numéro de client, date d'inscription, date de résiliation, historique des trajets, identifiant, adresse IP, photographie, factures, moyens de paiement, RIB en cas d'autorisation de prélèvement, infractions, autres personnes rattachées au contrat, enregistrements sonores (amico), géolocalisation, information d'état des lieux du véhicule.

Concernant la géolocalisation, l'utilisation des véhicules CITIZ génère une remontée de la position géographique des véhicules lors de la survenance des événements suivants : début de location, ouverture porte, mise sous contact du véhicule, arrêt du contact, fin de location.

Les données de géolocalisation ne sont pas collectées avec des intervalles fixes afin d'éviter que l'Opérateur CITIZ ne puisse suivre les trajets des conducteurs. Toutefois, dans des cas exceptionnels liés notamment à

des raisons légitimes (suspensions d'infractions notamment), l'Opérateur CITIZ peut interroger à distance la position actuelle du véhicule.

L'ensemble de ces données ne sont collectées qu'en raison des finalités suivantes :

- Gestion de la réservation et de la location des véhicules :
  - o Identification du client et vérification de son éligibilité (âge, permis de conduire valide, etc.).
  - o Enregistrement et suivi des réservations.
  - o Attribution des véhicules et gestion des disponibilités.
  - o Facturation et gestion des paiements.
- Gestion du compte client et de l'authentification :
  - o Création et administration des comptes utilisateurs.
  - o Authentification et gestion des accès à la plateforme (site web, application mobile).
- Sécurisation des véhicules et prévention des fraudes :
  - o Géolocalisation des véhicules pour prévenir le vol et assurer la restitution à la fin de la location.
  - o Vérification d'identité pour éviter l'usurpation d'identité et la fraude au permis de conduire.
  - o Surveillance des comportements anormaux (utilisation abusive, non-restitution du véhicule).
- Gestion des incidents et des sinistres :
  - o Déclaration et gestion des accidents et dommages.
  - o Transmission des informations aux assurances et autorités compétentes.
  - o Gestion des litiges liés aux infractions routières ou aux dégradations du véhicule.
- Optimisation de la flotte de véhicules :
  - o Entretien et maintenance préventive des véhicules (usure, état mécanique).
  - o Prévisions des besoins en véhicules en fonction de la demande.
- Respect des obligations légales et réglementaires :
  - o Conservation des données pour répondre aux obligations comptables et fiscales.
  - o Transmission d'informations aux autorités en cas d'infractions routières (PV, radars automatiques).
  - o Respect des obligations en matière d'assurance automobile.
- Service client et gestion des réclamations :
  - o Assistance aux utilisateurs (problèmes techniques, réclamations).
  - o Traitement des demandes d'exercice des droits RGPD (accès, rectification, suppression des données).
  - o Enquêtes de satisfaction et amélioration du service.
- Marketing et fidélisation des clients (sous réserve de consentement) :
  - o Envoi de newsletters et d'offres promotionnelles.
  - o Programmes de fidélité et offres personnalisées en fonction de l'historique de location.
  - o Publicité ciblée et campagnes promotionnelles via email ou notifications mobiles.
- Développement et amélioration des services :
  - o Analyse des statistiques d'utilisation pour améliorer l'expérience utilisateur.
  - o Tests et développement de nouvelles fonctionnalités sur la plateforme.
  - o Études de marché et enquêtes pour adapter l'offre commerciale.

Les bases légales de la collecte et du traitement sont : le consentement ; l'exécution de mesures pré-contractuelles ou contractuelles ; la Loi ; l'intérêt légitime du responsable des traitements (article 6.1 a) b) c) f) du RGPD).

Pour les cas où un traitement repose sur le consentement de la personne concernée, cette dernière dispose du droit de retirer à tout moment son consentement en prenant contact avec l'Opérateur CITIZ selon tout mode de communication admis.

Il est rappelé que le retrait du consentement par la personne concernée ne remet pas en cause la licéité du traitement des données personnelles fondé sur le consentement effectué avant ce traitement.

Toutes les informations ci-dessus sont en adéquation avec l'objet social de l'Opérateur CITIZ et les données ainsi collectées de manière loyale et licite sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités recherchées.

L'Opérateur CITIZ est aussi susceptible de procéder à la collecte ou au traitement de données particulières au sens des articles 9 et 10 du RGPD, notamment des données de santé (statut PMR) et infractions commises.

De telles données ne sont toutefois collectées que par l'intermédiaire de la personne concernée si elle en fait état au moment de la réservation, ou par toute autorité judiciaire ou administrative relevant la commission d'infractions commises par la personne concernée durant la location.

Eu égard à l'obligation de l'Opérateur CITIZ de maintenir le caractère actuel des données personnelles, la personne concernée est tenue de signaler toute mise à jour de ses informations afin que les données collectées restent actualisées. L'Opérateur CITIZ se réserve toutefois la possibilité de solliciter spontanément les personnes concernées pour qu'elles valident ou actualisent leurs informations.

L'Opérateur CITIZ ne saurait être tenu pour responsable en cas de communication par la personne concernée d'informations inexactes.

Les traitements de données personnelles par l'Opérateur CITIZ peuvent être confiés à des sous-traitants liés contractuellement.

Le sous-traitant principal de l'Opérateur CITIZ est la société coopérative France Autopartage (RCS 441 965 043), ayant son siège social au 1 Boulevard de Nancy 67000 STRASBOURG, éditeur, fournisseur et mainteneur de la suite logicielle utilisée dans le cadre des services fournis par l'Opérateur CITIZ.

A cette fin, l'Opérateur est lié contractuellement à ce sous-traitant pour s'assurer qu'il respecte rigoureusement la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

L'Opérateur peut aussi être amené à confier la sous-traitance de données personnelles à des tiers qui peuvent être des prestataires techniques à des fins d'hébergement des données, de paiement, ou de gestion des locations.

En toutes hypothèses, l'Opérateur CITIZ s'assure de la conformité de ses sous-traitants à la réglementation objet de la présente politique de confidentialité.

Les données personnelles traitées par l'Opérateur CITIZ peuvent également être transmises ou communiquées à des tiers non sous-traitants, à la condition de respecter les finalités des traitements.

Ces destinataires peuvent être notamment : forces de l'ordre, administration fiscale, autorités judiciaires, CNIL, sociétés de recouvrement.

L'Opérateur CITIZ peut également transmettre les données personnelles à tout autre opérateur exploitant sous la marque CITIZ, à des fins d'ouverture de ses services dans l'ensemble du réseau CITIZ national ou international et de gestion des réservations antérieures ou futures, ou toutes autres utilisations croisées des services entre opérateurs. La transmission des données n'est pas automatique et n'a lieu qu'à la demande du client lorsque celui-ci a demandé explicitement l'ouverture de ses droits chez d'autres opérateurs.

L'Opérateur CITIZ ne procède pas à la diffusion de données personnelles en dehors de l'Union européenne.

Si tel devait être le cas, les transferts seraient exécutés en conformité avec le RGPD, notamment par la présence d'une décision d'adéquation, ou par la mise en place de clauses contractuelles types agréées par la Commission européenne.

Les données personnelles collectées par l'Opérateur CITIZ sont conservées pendant les durées indicatives suivantes :

- L'exécution du contrat : pendant durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La gestion client : pendant la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.
- La prospection commerciale et les actions associées dans l'intérêt légitime du responsable de traitement sous réserve que le locataire ait expressément consenti à un tel traitement lors de la souscription du contrat et n'ait pas retiré son consentement : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les obligations légales, réglementaires et liées à une infraction : 10 ans.
- Données techniques et de géolocalisation : 2 mois.

L'Opérateur CITIZ a procédé à la désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) externalisé. Il est possible de le joindre en lui écrivant à l'adresse mail suivante : [d.roselmac@gsa-avocats.com](mailto:d.roselmac@gsa-avocats.com)

La personne concernée peut contacter l'Opérateur CITIZ aux coordonnées suivantes :

CITIZ LA ROCHELLE  
25 avenue de Mulhouse 17000 la Rochelle  
05 17 26 82 71  
yelomobile@citiz.fr

Ces moyens de communication peuvent aussi être utilisés pour demander la rectification, l'effacement, la limitation du traitement, de s'opposer au traitement pour motifs légitimes, et de demander la portabilité de ses données lorsque la loi le permet.

La personne concernée dispose également, par l'un des moyens de communication ci-dessus, du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort.

L'exercice des droits visés ci-dessus par la personne concernée se fait de manière totalement gratuite, excepté si sa demande est manifestement sans fondement ou excessive notamment en raison de son caractère répétitif.

Dans tous les cas de précités, la personne concernée est tenue de justifier de son identité par la présentation d'une pièce d'identité officielle et en vigueur.

La personne concernée est informée que les droits qu'elle détient de la présente politique de confidentialité peuvent être limités pour garantir : la sécurité nationale ; la défense nationale ; la sécurité publique ; la prévention et la détection d'infractions pénales ; les enquêtes et les poursuites en la matière ou l'exécution de sanctions pénale ; la protection des droits et libertés d'autrui.

Dans toutes les hypothèses, la personne concernée dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 07. Tél : 01.53.73.22.22. Internet : <https://www.cnil.fr/fr>