

## **NOTICE D'INFORMATION EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le client est placé au centre des préoccupations de CFL Mobility.

Aussi et tout naturellement, la protection de vos données à caractère personnel constitue une priorité pour nous, respectivement pour chaque entité du Groupe CFL amenée à traiter vos données à caractère personnel.

La présente notice vous apporte les informations nécessaires et vous explique la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos informations personnelles. Elle vous renseigne aussi sur vos droits et comment les mettre en œuvre.

## 1. Qui est le responsable du traitement ?

CFL Mobility, établie et ayant son siège social à L-1616 Luxembourg, 9, place de la Gare et inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (Luxembourg) sous le numéro B213407 est le responsable du traitement des données à caractère personnel vous concernant que nous traitons.

A ce titre, nous sommes responsables de la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos données personnelles.

## 2. Quelles catégories de données à caractère personnel sont traitées et pour quelles finalités ?

CFL Mobility offre un service de partage de véhicules (« *car sharing* »).

Pour mener à bien cette mission, nous collectons et traitons certaines de vos données à caractère personnel.

Selon le type de finalité poursuivie, les catégories de données à caractère personnel sont les suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, ... ),
- données de caractéristiques personnelles (date de naissance, sexe, nationalité, pièce d'identité, permis de conduire et/ou autres documents identifiants administratifs, ... ),
- données d'identification électronique (adresse IP, cookies, adresse électronique, ... ),
- données financières (numéros de carte de crédit ou de compte bancaire) en rapport avec votre achat de service,
- données relatives à la composition de votre ménage pour la souscription de certains abonnements,
- données relatives à votre profession, emploi,
- photos issues de vos pièces justificatives,
- données de géolocalisation (date, heure, distance parcourue, points GPS) gérées par l'ordinateur de bord du véhicule loué,
- données relatives à la carte carburant (où a été fait le plein de carburant, quand, le prix,...).

Dans certaines hypothèses, nous traitons également des catégories particulières de données à caractère personnel aussi appelées données sensibles, à savoir :

- données relatives aux infractions ou condamnations,
- données relatives à la santé.

Dans tous les cas, nous nous engageons à veiller à ce que les données soient collectées pour des finalités déterminées et qu'elles soient traitées de manière adéquate, pertinente et uniquement pour ce qui est nécessaire au regard de la finalité poursuivie.

Les finalités poursuivies sont les suivantes :

- la gestion de nos relations contractuelles et des services y attachés (carburant, assurances, ...),
- la création et gestion des comptes client,
- la gestion commerciale des clients,
- l'analyse des besoins des clients,

- la personnalisation de votre accès au système,
- la gestion des données de géolocalisation intégrées dans l'ordinateur de bord du véhicule loué,
- la gestion des réclamations,
- la gestion d'incidents (assistance en cas de panne, accidents,...) et la gestion de sinistres impliquant le véhicule objet de la location,
- la prévention et le traitement des infractions,
- la gestion des litiges précontentieux ou contentieux, la gestion des demandes d'encaissement, la gestion des rappels et recouvrement de créances,
- l'élaboration de statistiques,
- la prospection et le marketing,
- la gestion et l'envoi de notre newsletter si vous êtes d'accord avec un tel envoi.

En ce qui concerne le traitement des données de géolocalisation, vous trouverez de plus amples informations dans l'Annexe 1.

### 3. Comment collectons, traitons, utilisons-nous vos données ?

Nous collectons et utilisons les données à caractère personnel que vous nous fournissez lorsque vous créez un compte client via notre site internet ou, dans l'hypothèse d'un contrat entre CFL Mobility et une autre personne morale (« B2B »), selon les modalités reprises au contrat signé entre parties, ainsi que chaque fois que vous utilisez nos services.

Les informations personnelles peuvent être également recueillies à l'aide de cookies, de balises Web et d'autres technologies similaires lors de votre visite sur notre site internet ou application mobile.

Pour chaque finalité décrite précédemment, la collecte et le traitement de vos données sont :

- effectués en conformité avec la réglementation applicable relative à la protection des données à caractère personnel en ce compris le GDPR (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil 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 et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), les Guidelines y afférents et les lois nationales mettant en œuvre le GDPR le cas échéant,
- et légalement fondés
  - soit sur le fait que le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat de car sharing auquel vous êtes partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande,
  - soit sur la base de votre consentement,
  - soit sur le fait que le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis en qualité de responsable du traitement,
  - soit sur un intérêt reconnu comme légitime.

#### 4. Qui a accès à vos données ?

Nous veillons à ce que vos données à caractère personnel soient traitées dans le respect des finalités indiquées ci-avant.

Pour vous apporter la meilleure qualité de services, ces données sont partagées avec certains services des sociétés du Groupe CFL, à Luxembourg, dans le strict respect des missions qui leur sont confiées. Il s'agit notamment des services suivants :

- la Division Juridique et Assurances des CFL,
- le Service Audit Interne des CFL,
- le Service Informatique des CFL,
- le Service Finances des CFL,
- le Service Activités Voyageurs des CFL.

#### 5. Où vos données sont-elles traitées, où sont-elles transférées ?

Vos données sont traitées par CFL Mobility qui prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger la sécurité de vos données à caractère personnel et principalement la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de celles-ci.

Dans le strict cadre des finalités visées ci-avant et toutes les fois où il est nécessaire, nous partageons vos données à caractère personnel avec nos partenaires commerciaux (fournisseurs de logiciels, services de paiement par carte bancaire, call center externe, Communauté des Transports du Luxembourg, ...) ainsi qu'avec nos auditeurs, nos conseillers juridiques, les administrations ou autorités luxembourgeoises et étrangères compétentes afin de fournir nos services.

Pour les transferts, nous imposons contractuellement aux prestataires des garanties de sécurité et de confidentialité de vos données à caractère personnel par le biais de mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à la réglementation et veillons au respect de ces garanties.

#### 6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous conservons vos données à caractère personnel aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation de la finalité de leur traitement et aussi longtemps que nécessaire pour nous permettre de remplir nos obligations résultant des délais de prescription et/ou de toutes autres dispositions légales.

#### 7. Quels sont vos droits à l'égard de vos données à caractère personnel ?

Dans les conditions prévues par la réglementation, vous avez le droit de :

- **accéder** aux données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet,
- **faire rectifier** les données si elles sont inexactes ou incomplètes,

- **faire effacer** dans certains cas vos données, comme par exemple, toutes les fois où vos données ne sont plus nécessaires à la finalité poursuivie et que nous n'avons plus d'obligation contractuelle ou légale de conservation,
- **demander la limitation** d'un traitement de vos données à caractère personnel comme par exemple la limitation du traitement d'une donnée dont vous contestez l'exactitude et pendant la durée dont nous avons besoin pour vérifier votre demande,
- **demander la portabilité** de vos données à caractère personnel afin de vous transmettre vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible ou de les faire transférer à un autre responsable de traitement,
- **retirer à tout moment votre consentement** (sauf si le traitement est fondé sur une base légale autre que votre consentement) au traitement de vos données à caractère personnel sans que cela puisse compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant votre retrait,
- **vous opposer au traitement de vos données fondé** sur la seule poursuite de nos intérêts légitimes ou nous interdire de les traiter, y compris pour le marketing direct,
- **introduire une plainte** auprès de l'autorité compétente pour la protection des données à caractère personnel de votre pays et/ou du Grand-Duché de Luxembourg (Commission Nationale pour la Protection des Données – CNPD, sise 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu).

## 8. Comment nous contacter et exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel et/ou exercer vos droits cités précédemment à l'attention de la Déléguée à la Protection des Données (DPO) de CFL Mobility :

- sur notre site internet **www.flex.lu** en cliquant sur le lien **gdpr.cfl.lu**,
- par courrier postal à l'adresse :  
CFL Mobility  
À l'attention de la Déléguée à la Protection des Données – (DPO)  
Gare de Wasserbillig  
L-6630 Wasserbillig.

Toute plainte relative au traitement de vos données à caractère personnel peut être adressée à l'adresse postale ci-dessus ou encore à l'autorité de contrôle du Grand-Duché de Luxembourg, la Commission Nationale Pour la Protection des Données – CNPD, sise 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu).

## 9. Comment mettons-nous à jour la présente notice d'information ?

Afin de nous conformer au mieux à la réglementation en vigueur, CFL Mobility s'engage à mettre à jour la présente notice d'information chaque fois que nécessaire.

La dernière version en vigueur est mise en ligne sur notre site internet **www.flex.lu**.

## Annexe 1

### Utilisation d'un véhicule équipé d'un système de localisation

Un logiciel destiné à la gestion des véhicules, des réservations et des client(e)s ainsi que des données y afférentes, est utilisé dans le cadre du partage de véhicules FLEX de CFL Mobility. Tous les véhicules sont équipés d'un ordinateur de bord pour gérer les réservations et le déblocage du véhicule, ainsi que pour la détection de sa position.

Le système de localisation est uniquement destiné à assurer le fonctionnement opérationnel du système de réservation, comme par exemple le contrôle pour vérifier si un véhicule a bien été restitué à l'endroit prévu.

L'état du véhicule et lors de certains événements sa position sont transmis au logiciel par l'intermédiaire de l'ordinateur de bord. Ces données sont traitées sur le serveur de nos fournisseurs de logiciels et de matériel informatique ayant leur siège en Suisse, et stockées conformément aux règles de l'Union Européenne en matière de protection des données à caractère personnel. Ceci s'applique également aux données des client(e)s.

Sur demande, des données à caractère personnel peuvent être transmises aux autorités en vertu des lois pertinentes, par exemple en cas de délit.

D'autre part, en cas d'accident, lors d'une panne, en cas d'avis de disparition d'un véhicule ou d'un mauvais fonctionnement, CFL Mobility peut repérer la dernière position du véhicule. CFL Mobility n'utilisera expressément aucune de ces données sous une forme quelconque à des fins de localisation ou de traçabilité des client(e)s. De même, l'acquisition de données relatives aux itinéraires empruntés n'est pas de nature continue.

En outre, certains véhicules sont équipés avec le nouveau système européen d'appel d'urgence, qui, en cas d'accident, envoie automatiquement des données à un centre de secours. Dans ce cas également, la position du véhicule est repérée conformément aux règles de l'Union Européenne. CFL Mobility n'a pas d'influence sur ces données, et n'y a pas accès.