

Conditions générales de vente du Titre-SMS

Préambule

L'achat des titres de transport SMS, ci-après dénommés « Titre SMS », est proposé par la société Keolis Alpes Maritimes (ci-après dénommée la « Société »), société par actions simplifiée, au capital de 6 438 784 euros, dont le siège social est situé 498 rue Henri Laugier CS 80081 06605 ANTIBES CEDEX, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de GRASSE sous le n°415 750 595.

Article 1 - Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

Client : désigne l'acheteur d'un Titre-SMS qui scanne le QR code ou saisit l'URL. Il est dirigé vers une page internet mobile. Il sélectionne le nombre de titres désiré, indique son numéro de téléphone, ses identifiants de carte bancaire et se voit afficher son récapitulatif d'achat.

Zou ! : Nom du réseau de transports interurbains de voyageurs

Titre SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et l'exploitant du réseau de transport Zou ! et qui consiste en une commande personnalisée sur une page internet mobile et une réception sur téléphone mobile. C'est un billet dématérialisé :

Numéro de commande du ticket: accessible à tout Client disposant d'une carte de paiement.

Article 2 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») définissent les modalités de vente de titres de transport valables sur une partie du réseau ZOU !

La commande de Titres-SMS via le site internet est réservée aux Clients ayant pris connaissance des CGV dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV.

La Société se réserve le droit de modifier les termes des CGV à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le Client.

Article 3 - Commande - Achat

3.1 Matériels nécessaires à l'achat du « Titre SMS » :

Pour pouvoir acheter son « Titre SMS », le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet de se connecter à la page internet,
- être physiquement en France
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant de recevoir un SMS, ou de télécharger son ticket.

3.2. Modalités d'achat du Titre SMS

Pour obtenir le Titre SMS 1 Voyage, le Client scanne un QR code ou saisit l'URL présent à l'arrêt ou sur les véhicules et sélectionne son ticket avec son point de départ, son point d'arrivée et le numéro de la ligne de bus.

Suite à sa commande, le Client reçoit un SMS faisant office de titre de transport et constitutif du Titre SMS.

Si le Client ne reçoit pas de SMS lui confirmant qu'il a bien acheté un « Titre SMS », ou si le Client ne peut pas télécharger son ticket en pdf, cela signifie que l'acte d'achat du « Titre SMS » n'a pas été effectué.

Le coût d'achat du « Titre SMS » ne sera alors pas facturé au Client. A défaut, afin d'obtenir un « Titre SMS » valide, le Client doit réitérer sa Commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès du conducteur du réseau Zou !

Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des « Titre SMS », le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « Titre SMS » doit sélectionner la quantité désirée sur la page internet mobile. Les « Titre SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les Clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau Zou ! En cas de contrôle, tous les « Titre SMS » reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des Titres de transport.

Le Client doit acheter son « Titre SMS » avant de monter dans un des véhicules du réseau Zou ! ou dès la montée auprès du conducteur du réseau ZOU ! si l'acte d'achat n'a pas pu être effectuée via internet. La présentation du titre au conducteur est obligatoire. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le « Titre SMS » a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

3.3 Droit de rétractation

Le « Titre SMS » n'est ni modifiable ni annulable.

Tous les « Titres SMS » vendus par la Société sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux et pour le trajet sélectionné

Le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les Titres SMS ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 4 - Prix et modalités de paiement et facturation

4.1. Prix de vente du « Titre SMS »

Le montant du prix d'un « Titre SMS 1 Voyage » (unité) est de dix-neuf euros 19 € TTC sur la ligne 81 Nice Aéroport <> Cannes.

Le montant du prix d'un « Titre SMS 1 Voyage » (unité) est de neuf euros 9 € TTC sur la ligne 82 Nice Aéroport <> Vallauris.

4.2. Paiement et facturation « Titre SMS »

Le Prix du « Titre SMS » est : débité en euro du compte bancaire du client. Le délai de paiement dépend du type de la carte du client (débit différé ou non).

Article 5 - Confirmation de la Commande de « Titre SMS »

Le SMS faisant office de « Titre SMS » reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes : - la date de validité du « Titre SMS » - l'heure de début et de fin de validité du « Titre SMS » - le code de contrôle permettant de vérifier la validité du « Titre SMS » par les agents assermentés du réseau Zou !. – un lien renvoyant vers les présentes CGV.

Ces informations permettent de prouver la validité du Titre-SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opération de contrôle.

Article 6 - Utilisation des « Titres SMS »

Le « Titre SMS » est valable uniquement sur les lignes du réseau Zou ! durant les 90 minutes suivant la réception du SMS faisant office de « Titre SMS », la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Si le client se trouve toujours dans un véhicule du réseau Zou ! au-delà des 90 minutes, sauf cas de force majeure ou faute de l'exploitant, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le « Titre SMS » est valable uniquement sur la ligne choisie et pour le trajet choisi par le Client.

Le « Titre SMS » étant valable dès la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure. Le « Titre SMS » doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage.

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Zou !, le Client doit être en capacité de présenter son Titre-SMS sur l'écran de son téléphone portable afin que l'agent assermenté puisse lire l'ensemble des informations présentes dans le « Titre SMS » et scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle.

L'agent assermenté n'a pas à prendre en main le téléphone portable du Client.

Article 7 - Validité du « Titre SMS »

Si le Client ne peut montrer son « Titre SMS » à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non-présentation du « Titre SMS », notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
 - écran du téléphone cassé,
 - luminosité de l'écran ne permettant pas la lecture du Titre SMS,
 - téléphone perdu ou volé au cours des 90 minutes de validité du titre de transport,
 - toute autre cause de détérioration du « Titre SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause,
 - non présentation du Titre SMS sur le téléphone portable ayant servi à acheter le Titre SMS.
- Le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si le Client est dans l'une des deux situations suivantes :
- s'il est en capacité de prouver son achat de « Titre SMS » sur présentation du SMS de confirmation reçu. Le code inscrit dans le SMS sera alors vérifié par les équipes du service recouvrement ainsi que la date et l'heure de fin de validité du « Titre SMS ». Les frais de dossier resteront à la charge du Client.- si le Client est dans l'incapacité de prouver son achat de « Titre SMS », une recherche pourra être effectuée via l'application de contrôle afin de vérifier si le numéro du téléphone présenté figure dans la liste des numéros ayant procédé à un achat pour la date et l'heure concernée. Si le numéro du téléphone ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

Article 8 - Transfert du « Titre SMS »

Le Client ne peut en aucun cas céder son « Titre SMS » à un tiers. Toute cession du « Titre SMS » est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du « Titre SMS », le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Le Client bénéficiaire de la cession du « Titre SMS » s'expose à la même sanction.

Article 9 - Responsabilité et garanties liées au Numéro de commande

Il n'est pas garanti que le site internet ou le QR code à scanner soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le site internet ou le QR code fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par la société.

En aucun cas la Société n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site internet ou le QR code.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

En cas d'incapacité à acquérir un Titre SMS, le Client devra en acheter auprès du Conducteur

Article 10 - Force majeure

Ni le réseau Zou ! ni le Client ne faillit à leurs obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure telle que définie par les Tribunaux français

La force majeure ne libère le Client ou le réseau Zou ! que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

Article 11 - Service client

Le service client de la Société est accessible ou à l'adresse email contactazur@keolis.com ou

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, Keolis Alpes Maritimes informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

Keolis Alpes Maritimes s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

Article 12 – Données personnelles

Les données à caractère personnel collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion de la relation contractuelle et commerciale dans le cadre de l'utilisation d'un service « Titre SMS », la prévention et la gestion des impayés, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du service souscrit. Elles sont destinées aux services de Keolis Alpes Maritimes qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants ou prestataires uniquement pour la finalité définie par Keolis Alpes Maritimes.

En aucun cas, ces sous-traitants ne peuvent utiliser ces données à des fins commerciales pour leur propre compte. Les données du client sont conservées pour une durée limitée à la finalité à laquelle elles sont rattachées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante [Politique de confidentialité \(keolis-alpes-maritimes.com\)](#)

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et/ou de suppression, de portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ses droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données à caractère personnel :

- par e-mail à l'adresse dpo.keolisalpesmaritimes@keolis.com

Article 13 – Médiation

Conformément à l'article L 113-4 du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client Keolis Alpes Maritimes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur des Alpes Maritimes. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site <https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/Demarches>

Le service client Keolis Alpes Maritimes peut être contacté par les moyens suivants :

- par courriel : contactazur@keolis.com

Article 14 – Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à leur interprétation seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, l'utilisateur pourra saisir les juridictions compétentes.

Annexe Politique de confidentialité

La société Keolis Alpes Maritimes 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.keolis-alpes-maritimes.com nos réseaux sociaux, ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur www.keolis-alpes-maritimes.com, 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. Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Keolis Alpes Maritimes , sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informerons (i) soit lors du recueil de vos données personnelles, (ii) soit dans la présente Politique de Confidentialité, (iii) 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 du Site, et doit être lue conjointement à celles-ci.

Loi applicable et 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).

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.

Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de Keolis Alpes Maritimes, 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 3 « Utilisation des données collectées et délais de conservation » 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.keolisalpesmaritimes@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 Alpes Maritimes 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 et gestion de votre candidature via l'onglet « Nous rejoindre », ainsi que par email et constitution d'une CVthèque ;
- 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 ainsi que les services de transports à la demande, transports de personnes à mobilité réduite ;
- Navigation sur notre site Internet www.keolis-alpes-maritimes.com
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Alpes Maritimes et vous ;

- Echanges téléphoniques ou vocaux entre vous et Keolis Alpes Maritimes ou l'un de ses prestataires ;
- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressées par courrier et/ou email à Keolis Alpes Maritimes

3. Utilisation des données collectées et délais de conservation

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous. Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

- 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. Transmission des données

Vos données personnelles peuvent être communiquées :

Au sein du Groupe Keolis

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

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 Alpes Maritimes;

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 à la Police Judiciaires en cas de réquisition judiciaire.

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. Sécurité des données.

5. Sécurité des données

Keolis Alpes Maritimes 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 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 Keolis Alpes Maritimes mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur nos sites Internet ou sur l'une de nos applications mobiles lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

6. 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 Alpes Maritimes, 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 que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Portabilité

Vous pouvez demander 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 que le traitement, dont vos données font l'objet, soit limité.

Il vous est aussi possible de définir le sort des données vous concernant après votre décès.

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.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en 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 9 « 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.

7. Modification de la Politique de Confidentialité

Keolis Alpes Maritimes peut être amenée à apporter des modifications la Politique de Confidentialité.

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.

8. 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 « Utilisation de vos données personnelles » ci-dessus, 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 Keolis Alpes Maritimes 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 Keolis Alpes Maritimes.

Finalités	Durées de conservation
Gestion des clients, de la prospection, Réalisation d'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, délivrance et utilisation des titres de transports (gestion de la relation client, distribution des supports et titre de transport, gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres).	Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 2 ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects. Les données relatives aux réclamations, dans le cadre du post paiement (informations nécessaires à la facturation, en ce compris les données de validation, à l'exception du lieu) sont conservées 4 mois à compter de la date des événements. Les données relatives aux impayés sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En l'absence de régularisation, les données sont conservées au maximum 2 ans. Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique.
Réponse à vos demandes	Durée nécessaire au traitement de votre demande
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact.
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 Keolis Alpes Maritimes uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes L'émission de bulletins de régularisation. Le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction	Les données des contrevenants sont supprimées dès le paiement de l'amende. En l'absence de paiement, la conservation de ces données est de 12 mois au maximum (aux fins de la détection du délit d'habitude).
Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, des applications mobiles et gestion des cookies	13 mois à compter du dépôt du cookie
Gestion des demandes d'accès et de rectification des données	1 an à compter de la réception de la demande
Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s)	3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition

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.keolisalpesmaritimes@keolis.com

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 5 Mai 2021