

Politique Bluelib de gestion des données personnelles

Version du 20 décembre 2018

1. Préambule

1.1 En tant que responsable de traitement des données personnelles des abonnés et utilisateurs du service Bluelib, la société Bluelib (enregistrée sous le numéro 814 649 513 au RCS de Nanterre) s'engage à les traiter de manière transparente, confidentielle et sécurisée, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et avec le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (« RGPD »).

1.2 La présente politique fait partie intégrante des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service Bluelib avec Abonnement, ainsi que des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service Bluelib sans Abonnement.

1.3 La présente politique de gestion des données personnelles peut être modifiée, complétée ou mise à jour à tout moment, afin notamment de se conformer à toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle ou technique. Les utilisateurs et abonnés sont invités à consulter régulièrement la politique de gestion des données personnelles sur le site internet Bluelib afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour.

2. Base légale du traitement

La collecte des données personnelles des abonnés et des utilisateurs du service Bluelib a pour bases légales :

- L'acceptation des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service Bluelib (avec ou sans abonnement), formant contrat ;
- Le consentement des abonnés et utilisateurs lorsque celui-ci est requis par la réglementation en vigueur, notamment en matière de prospection commerciale et de cookies ;
- L'intérêt légitime de Bluelib à assurer et améliorer la qualité et la sécurité de ses services, du site internet et de l'application Bluelib ;
- L'intérêt légitime de Bluelib à réaliser des enquêtes de satisfaction facultatives sur ses services en vue de les améliorer ;
- Le respect par Bluelib de ses obligations légales et réglementaires vis-à-vis des autorités.

3. Données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'utilisation du service Bluelib

Les données personnelles faisant l'objet d'un traitement peuvent différer selon que le service Bluelib soit fourni avec abonnement ou sans abonnement.

3.1 Données à caractère personnel traitées lors de la fourniture du service Bluelib sans abonnement

3.1.1 Données personnelles fournies par l'utilisateur à Bluelib

Dans le cadre de l'utilisation du service Bluelib, l'utilisateur fourni à Bluelib les informations suivantes :

- adresse email

3.1.2 Données personnelles collectées par Bluelib concernant l'utilisateur

Dans le cadre de l'utilisation du service Bluelib, ou du site internet et/ou application Bluelib, Bluelib collecte les données suivantes :

- lorsque l'utilisateur utilise une borne de recharge, Bluelib conserve un enregistrement des détails de cette utilisation, y compris la date, l'heure, le lieu et la durée de l'utilisation, ainsi que de tout autre détail du service que Bluelib fourni ;
- Enregistrement des conversations téléphoniques entre les utilisateurs et les conseillers du centre de relation de la société Bluelib lors de tout contact avec le centre de relation clients Bluelib ;
- Transmission en temps réel (pas d'enregistrement) de ces conversations ;
- Données de facturation et de paiement
 - montants
 - état des factures
 - factures électroniques
 - données relatives aux incidents de paiement
 - relance
 - solde
- tous commentaires ou remarques de l'utilisateur au sujet du service Bluelib;
- des informations techniques relatives à l'ordinateur ou tout appareil mobile connecté au site et/ou à l'application Bluelib, pour l'administration et l'analyse du système, y compris l'adresse IP, les identifiants uniques, le système d'exploitation, l'interface réseau sans fil, le numéro de téléphone de l'appareil, le type de réseau et de navigateur;
- les détails relatifs à l'utilisation de l'application, y compris, mais sans s'y limiter, les données de trafic, les données de localisation, la fréquence ou la durée d'utilisation;
- des informations relatives à la visite sur le site internet Bluelib et sur l'activité de navigation, y compris les informations complètes sur l'URL, les produits que l'utilisateur a consultés et la durée des visites sur certaines pages. Il s'agit de données statistiques sur les actions et les modèles de navigation des utilisateurs, qui ne permettent d'identifier aucun individu.
- Données marketing sur les utilisateurs
 - statut opt-in/out
 - réaction aux opérations commerciales

3.2 Données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un abonnement au service Bluelib

3.2.1 Données personnelles fournies par l'abonné à Bluelib

Dans le cadre de la souscription à un abonnement au service Bluelib, l'abonné fournit les informations personnelles suivantes à Bluelib, lorsqu'il complète le formulaire demande de souscription à l'abonnement :

- Nom, prénom
- Date de naissance
- Adresse postale
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Informations relatives au moyen de paiement enregistré (carte bancaire ou mandat SEPA)
- Langue utilisée
- Plaque d'immatriculation du véhicule associé au service de recharge Bluelib

Par ailleurs, en cas de prise de contact ou correspondance avec Bluelib (courriers, emails, téléphone, espace personnel), Bluelib pourrait conserver une copie de cette correspondance (directement ou par l'intermédiaire de l'un de ses fournisseurs de services).

3.2.2 Données personnelles collectées par Bluelib concernant l'abonné

Dans le cadre de la souscription à un abonnement, lors de l'utilisation du Service Bluelib ou du site internet et/ou application Bluelib, Bluelib collecte les données suivantes :

- Informations sur l'abonnement
 - date de souscription
 - date d'expiration de l'abonnement
 - options souscrites
 - identifiants des abonnés et du support d'identification au service
- lorsque l'abonné utilise une borne de recharge, Bluelib conserve un enregistrement des détails de cette utilisation, y compris la date, l'heure, le lieu et la durée de l'utilisation, ainsi que de tout autre détail du service que Bluelib fournit ;
- Enregistrement des conversations téléphoniques entre les abonnés et les conseillers du centre de relation de la société Bluelib lors de tout contact avec le centre de relation clients Bluelib ;
- Transmission en temps réel (pas d'enregistrement) de ces conversations ;
- Données de facturation et de paiement
 - montants
 - état des factures
 - factures électroniques
 - données relatives aux incidents de paiement
 - relance
 - solde
- tous commentaires ou remarques de l'abonné au sujet du service Bluelib;

- des informations techniques relatives à l'ordinateur ou tout appareil mobile connecté au site et/ou à l'application Bluelib, pour l'administration et l'analyse du système, y compris l'adresse IP, les identifiants uniques, le système d'exploitation, l'interface réseau sans fil, le numéro de téléphone de l'appareil, le type de réseau et de navigateur;
- les détails relatifs à l'utilisation de l'application, y compris, mais sans s'y limiter, les données de trafic, les données de localisation, la fréquence ou la durée d'utilisation;
- des informations relatives à la visite sur le site internet Bluelib et sur l'activité de navigation, y compris les informations complètes sur l'URL, les produits que l'abonné a consultés et la durée des visites sur certaines pages. Il s'agit de données statistiques sur les actions et les modèles de navigation des utilisateurs, qui ne permettent d'identifier aucun individu.
- Données marketing sur les abonnés et les prospects
 - statut opt-in/out
 - réaction aux opérations commerciales

3.3 Données sensibles

Bluelib ne collecte pas de données personnelles relevant des catégories particulières au sens de l'article 9.1 du RGPD. Ainsi, aucun traitement des données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique n'est effectué par Bluelib dans le cadre de l'utilisation ou de l'abonnement au service Bluelib.

4. Utilisation des données personnelles collectées

4.1 Finalités du traitement des données personnelles dans le cadre de la fourniture du service Bluelib sans abonnement

Les données personnelles collectées, concernant les utilisateurs du service Bluelib, font l'objet d'un traitement dans le cadre de l'utilisation du service Bluelib, pour les finalités suivantes :

- gérer la relation commerciale avec les utilisateurs (notamment la facturation, le paiement, etc.), fournir le service Bluelib aux utilisateurs, et afin d'instruire les éventuels dossiers de sinistres et contentieux ou relatifs à tout manquement au CGAU (sans abonnement). Dans ce cas, les données personnelles de l'utilisateur concerné pourront être communiquées à la compagnie d'assurance et à la société de courtage en assurances de Bluelib, qui s'engagent à respecter formellement la confidentialité des données transmises.

Les données indispensables à la fourniture des services proposés sont signalées lors de leur collecte.

Bluelib s'engage à recueillir le consentement des utilisateurs pour certaines finalités lorsque cela est nécessaire et à leur permettre de s'opposer à l'utilisation de leurs données, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, et

notamment en ce qui concerne le dépôt de certains cookies (ou témoins de connexion) ou en ce qui concerne la prospection directe par voie électronique (*en savoir plus*).

- améliorer la qualité du service Bluelib (notamment assistance, personnalisation des services, gestion des réclamations, etc.) ;
- améliorer la qualité du site internet et de l'application Bluelib :
 - pour les opérations internes, y compris le dépannage, l'analyse des données, les tests, la recherche, les statistiques et les enquêtes;
 - dans le cadre des actions de Bluelib pour maintenir le site internet et l'application Bluelib sécurisés;
 - pour faire des suggestions et des recommandations aux utilisateurs du site internet et de l'application Bluelib sur les services susceptibles de les intéresser;
 - pour compiler des rapports (qui n'identifient pas personnellement une personne physique) sur l'utilisation du service Bluelib
- Sauf opposition de leur part, Bluelib peut adresser aux utilisateurs du service des informations commerciales concernant le service Bluelib par courrier ou par courrier électronique.

4.2 Finalités du traitement des données personnelles dans le cadre d'un abonnement au service Bluelib

Les données personnelles collectées, concernant les abonnés, font l'objet d'un traitement dans le cadre de l'abonnement au service Bluelib, pour les finalités suivantes :

- gérer la relation commerciale avec les abonnés (notamment la facturation, le paiement, etc.), fournir le service Bluelib aux abonnés, et afin d'instruire les éventuels dossiers de sinistres et contentieux ou relatifs à tout manquement au CGAU (avec abonnement). Dans ce cas, les données personnelles de l'abonné concerné pourront être communiquées à la compagnie d'assurance et à la société de courtage en assurances de Bluelib, qui s'engagent à respecter formellement la confidentialité des données transmises.

Les données indispensables à la fourniture des services proposés sont signalées lors de leur collecte.

Bluelib s'engage à recueillir le consentement des abonnés pour certaines finalités lorsque cela est nécessaire et à leur permettre de s'opposer à l'utilisation de leurs données, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, et notamment en ce qui concerne le dépôt de certains cookies (ou témoins de connexion) ou en ce qui concerne la prospection directe par voie électronique (*en savoir plus*).

- améliorer la qualité du service Bluelib (notamment assistance, personnalisation des services, gestion des réclamations, etc.) ;
- améliorer la qualité du site internet et de l'application Bluelib :
 - pour les opérations internes, y compris le dépannage, l'analyse des données, les tests, la recherche, les statistiques et les enquêtes;

- dans le cadre des actions de Bluelib pour maintenir le site internet et l'application Bluelib sécurisés;
 - pour faire des suggestions et des recommandations aux utilisateurs du site internet et de l'application Bluelib sur les services susceptibles de les intéresser;
 - pour compiler des rapports (qui n'identifient pas personnellement une personne physique) sur l'utilisation du service Bluelib
- Sauf opposition de leur part, Bluelib peut adresser aux abonnés des informations commerciales concernant le service Bluelib par courrier ou par courrier électronique.
 - l'application du service Bluelib peut solliciter la permission d'accès aux fonctionnalités suivantes des appareils mobiles des abonnés:
 - Accès au capteur GPS de l'appareil mobile, pour permettre à l'application de positionner la carte du service Bluelib par rapport à la localisation des abonnés pour leur permettre d'accéder à l'écran de réservation du service Bluelib.

Les abonnés du service Bluelib sont avertis qu'en cas de refus d'autorisation d'accès par les applications à ces fonctionnalités des appareils mobiles, certains services peuvent ne plus être accessibles.

- pour gérer les sinistres, manquements aux CGAU avec abonnement et/ou impayés relatifs aux sommes dues au titre du Contrat Bluelib, et le recouvrement des sommes correspondantes. Dans ce cas, les données personnelles de l'abonné concerné pourront être communiquées à la compagnie d'assurance et à la société de courtage en assurances de Bluelib, qui s'engagent à respecter formellement la confidentialité des données transmises ;
- pour les besoins de la prévention des risques. A ce titre, en cas d'incident lié au non-respect des conditions générales d'accès et d'utilisation du service Bluelib avec abonnement, en particulier de défaut de paiement, l'abonnement sera inscrit dans un fichier d'alerte pouvant conduire à la suspension de l'abonnement.

5. Destinataires des données personnelles

Les données à caractère personnel traitées par Bluelib (indiquées au paragraphe 3.1 et 3.2) sont destinées à être traitées en interne par les services concernés de la société Bluelib, et notamment les départements marketing, informatique et assistance.

Elles peuvent éventuellement être communiquées à toute société tierce en charge de l'exécution des prestations relatives au service client Bluelib.

Aucun transfert de ces données à caractère personnel hors de l'union européenne n'est prévu.

6. Durée de conservation des données

6.1 Durée de conservation des données hors contentieux ou réquisition judiciaire

6.1.1 Hors contentieux ou réquisition judiciaire (avec accès restreint aux services concernés) et avant archivage pour le respect des obligations légales et réglementaires à la charge de Bluelib, notamment pour la durée de la prescription des actions pouvant naître de l'utilisation

du service Bluelib, la plupart des données personnelles collectées sont conservées en base opérationnelle :

- dans le cadre du service Bluelib AVEC abonnement : jusqu'à 3 ans après la fin de l'abonnement et jusqu'à 7 ans en archivage avec accès restreint.
- dans le cadre du service Bluelib SANS abonnement : jusqu'à 3 ans après l'utilisation du service Bluelib et jusqu'à 7 ans en archivage avec accès restreint.

6.1.2 Les données relatives aux simples prospects sont conservées 1 an à compter du dernier contact, sans archivage ultérieur.

Par exception, mais toujours **hors contentieux ou réquisition judiciaire** (avec accès restreint aux services concernés) :

- les enregistrements des appels liés à l'abonnement et appels d'urgence sont conservés 90 jours, sans archivage ultérieur,
- les données d'inscription en incident de paiement sont conservées jusqu'à régularisation, sans archivage ultérieur.

6.2 Durée de conservation des données en cas de contentieux ou réquisition judiciaire

En cas de contentieux ou réquisition judiciaire, les durées de conservation sont prolongées jusqu'à apurement de la situation ou prescription des actions légales, avec accès restreint aux seuls services Bluelib ayant besoin d'instruire et de traiter les dossiers concernés.

7. Droits des personnes concernées (utilisateurs et abonnés)

7.1 Liste des droits des abonnés et utilisateurs concernant leurs données personnelles

Conformément à la réglementation européenne en vigueur (RGPD), les abonnés et utilisateurs disposent des droits suivants :

- Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données ;
- Droit à l'effacement des données (article 17 RGPD) lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ([en savoir plus](#)) ;
- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD) ;
- Droit à la limitation du traitement des données (article 18 RGPD) ([en savoir plus](#)) ;
- Droit d'opposition au traitement des données pour motif légitime (article 21 RGPD) ([en savoir plus](#)) ;
- Droit à la portabilité des données que les abonnés et utilisateurs auront fournies, lorsque ces données auront fait l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD) ;
- Droit de définir le sort des données des utilisateurs et abonnés après leur mort et de choisir à qui Bluelib devra communiquer (ou non) ces données à un tiers préalablement désigné ([en savoir plus](#)). A ce titre, dès que Bluelib a connaissance du décès d'un utilisateur ou d'un abonné et à défaut d'instruction de sa part, Bluelib s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour

répondre à une obligation légale (telle que la conservation des éléments relatifs à la relation commerciale entre Bluelib et un abonné).

7.2 Modalités d'exercice de ces droits et contact

Pour exercer leurs droits d'opposition, d'accès, de modification et de suppression sur les données les concernant, pour définir des directives concernant le sort de leurs données après leur mort, notamment pour désigner une personne qui sera chargée d'exécuter ces directives auprès de Bluelib, les abonnés et utilisateurs du service Bluelib peuvent envoyer un message ou un courrier aux coordonnées suivantes :

privacy@bluelib.fr
ou
Société Bluelib
Centre de Relations Clients – Gestion des données personnelles
23 rue du Professeur Victor Pauchet
92420 Vaucresson – France

Les utilisateurs et abonnés doivent indiquer dans leur demande les données personnelles qu'ils souhaiteraient que Bluelib corrige, mette à jour ou supprime. **Toute demande doit impérativement être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur (carte d'identité ou passeport valides)**. Les demandes de suppression sont toutefois soumises aux obligations que la loi impose à Bluelib, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

7.3 Possibilité d'introduire une réclamation à la CNIL

Les utilisateurs et abonnés peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle compétentes, et notamment auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes/>).

8. Informations relatives aux « Cookies » ou témoins de connexion

L'accès au Site internet Bluelib peut entraîner le dépôt de cookies qui seront temporairement conservés sur le disque dur de l'ordinateur (ou appareil mobile) de l'utilisateur du Site internet Bluelib afin de faciliter la navigation sur le Site. Ces cookies peuvent collecter des informations relatives à la navigation sur le Site internet Bluelib, et notamment les informations relatives aux pages visitées, afin de permettre de réaliser des analyses de fréquentation, des mesures d'audience, etc.

Lorsque ces cookies collectent des données personnelles relatives à un abonné ou à un utilisateur du service Bluelib, celles-ci font l'objet d'un traitement conforme aux dispositions de la présente politique de gestion des données personnelles.

L'utilisateur est libre de refuser les cookies en configurant son navigateur selon les modalités détaillées sur le site <http://www.cnil.fr>. Toutefois, en cas d'opposition au dépôt de cookies, certains services peuvent ne plus être accessibles.

Conformément aux dispositions légales applicables, les cookies ne sont pas conservés au-delà d'une période de treize (13) mois.

9. Dispositions diverses

9.2 Invalidité d'une clause

Si, pour quelque raison que ce soit, une juridiction compétente venait à considérer qu'une disposition des présentes conditions est invalide, l'invalidité de cette disposition n'affectera en aucune façon la validité du reste des conditions, qui demeurera en vigueur.

9.3 Territorialité

Le site et l'application Bluelib sont régis par le droit français. Les présentes conditions seront interprétées conformément à la loi française. Les visiteurs ayant accès au site et à l'application de l'étranger, doivent s'assurer du respect des lois localement applicables.