

Politique de confidentialité

La société Keolis Trois Frontières (« Keolis Trois Frontières » ou « Nous ») met tout en œuvre pour protéger vos données 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 les conditions dans lesquelles nous traitons les données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir par le biais de nos divers canaux, à savoir notamment : le site internet Riv'Connect [<https://www.rivconnect.com>] et la eboutique [<https://riv-connect.nuamouv.com/billetterie/>]. 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 effectué 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 la société Keolis Trois Frontières.

Conditions Générales d'Utilisation

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation de notre site internet 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 partenaires de Keolis 3 Frontières ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels Keolis Trois Frontières n'a 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.

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 :

Navigation sur le site internet Riv'Connect (notamment lors de l'utilisation d'une fonctionnalité, la réponse à un formulaire d'inscription ou de sondage, la consultation de ressources disponibles sur le site) ;

Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Trois Frontières et vous.

3. Utilisation de vos données personnelles

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Comprendre vos besoins et vos attentes, notamment afin d'optimiser votre utilisation de notre site internet et ses fonctionnalités ;
- Répondre à vos questions et traiter vos demandes ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

4. Transmission des données

Si vous y avez formellement consenti, vos données personnelles peuvent être communiquées par Keolis Trois Frontières :

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 relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs de notre site internet ;

Avec des prestataires tiers

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés au sein de l'Union Européenne, notamment pour assurer le bon fonctionnement de notre site internet ;

Avec des partenaires commerciaux

Nous pouvons partager 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 ;

Avec 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, santé ou la sécurité, etc.).

En tout état de cause, nous exigeons toujours de ces destinataires 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.

5. Sécurité des données

Keolis Trois Frontières 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 autorisée, 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 Trois Frontières mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur notre site internet 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 Trois Frontières.

Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ce que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Portabilité

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

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'une copie de votre pièce d'identité aux contacts mentionnés à l'Article 9 « Nous contacter ».

Nous nous efforcerons de répondre à votre demande 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. 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 Trois Frontières. 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 Trois Frontières.

Finalités	Durées de conservation
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.
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 3 Frontières uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
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).	Relation client : pendant la durée de la relation contractuelle et deux ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects. Données de validation : 48h maximum
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. Si le paiement n'est pas effectué, la conservation est de maximum 12 mois pour la finalité de détection du délit d'habitude. Les données stockées sur l'assistant personnel : 5 jours.
Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, et des applications mobiles, gestion des cookies	13 mois
Gestion des demandes de droits des personnes	5 ans à compter de la réception de la demande
Jeu concours	1 mois à compter de la date de début du jeu concours
Les enregistrements audiovisuels, en dehors du cas où ils sont utilisés dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou disciplinaire	30 jours

8. Modification de la Politique de Confidentialité

Keolis Trois Frontières se réserve le droit d'apporter des modifications à 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.

9. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail Keolis Trois Frontières via notre formulaire de contact ou à l'adresse postale 5 rue de l'Abbé Grégoire, 57000 Metz.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 28/03/2025.