

Politique de confidentialité

En vigueur au 01/10/2020

Quel type d'informations recueillons-nous ?

Nous recevons, collectons et stockons toute information que vous saisissez sur notre site web ou que vous nous fournissez de toute autre manière. En outre, nous recueillons l'adresse de protocole Internet (IP) utilisée pour connecter votre ordinateur à l'Internet ; le login ; l'adresse e-mail ; le mot de passe ; les informations sur l'ordinateur et la connexion et l'historique des demandes. Nous pouvons utiliser des outils logiciels pour mesurer et collecter des informations de session, y compris les temps de réponse des pages, la durée des visites sur certaines pages, les informations sur l'interaction entre les pages et les méthodes utilisées pour naviguer hors de la page. Nous recueillons également des informations d'identification personnelle (y compris le nom, l'adresse électronique, le mot de passe, les communications) ; les détails de paiement (y compris les informations de carte de crédit), les commentaires, les réactions, les évaluations de produits, les recommandations et le profil personnel.

Comment recueillons-nous des informations ?

Lorsque vous effectuez une transaction sur notre site web, dans le cadre du processus, nous recueillons les informations personnelles que vous nous donnez, telles que votre nom, votre adresse et votre adresse e-mail. Vos informations personnelles ne seront utilisées que pour les raisons spécifiques mentionnées ci-dessus.

Pourquoi recueillez-vous de telles informations personnelles ?

Nous recueillons ces informations non personnelles et personnelles aux fins suivantes :

1. Fournir et exploiter les services ;
2. Fournir à nos utilisateurs une Assistance et un support technique permanents ;
3. Pouvoir contacter nos visiteurs et utilisateurs avec des avis généraux ou personnalisés relatifs au service et des messages promotionnels ;
4. Pour créer des données statistiques agrégées et d'autres informations non personnelles agrégées et/ou déduites, que nous ou nos partenaires commerciaux pouvons utiliser pour fournir et améliorer nos services respectifs ;
5. Se conformer aux lois et règlements applicables.

Comment stockons-nous, utilisons, partageons-nous et divulguons-nous les informations personnelles des visiteurs de votre site ?

Notre entreprise est hébergée sur la plateforme Wix.com. Vos données peuvent être stockées par le biais du stockage de données, des bases de données et des applications générales de Wix.com. Elles stockent vos données sur des serveurs sécurisés derrière un pare-feu.

Comment communiquons-nous avec les visiteurs de votre site ?

Nous pouvons vous contacter pour vous informer sur votre compte, pour résoudre des problèmes avec votre compte, pour résoudre un litige, pour collecter des frais ou des sommes dues, pour sonder votre opinion par le biais d'enquêtes ou de questionnaires, pour envoyer des mises à jour sur notre société, ou si nécessaire pour vous contacter afin de faire respecter notre contrat d'utilisation, les lois nationales applicables, et tout accord que nous pourrions avoir avec vous. À ces fins, nous pouvons vous contacter par courrier électronique, téléphone, messages textuels et courrier postal.

Comment utilisons-nous les cookies et autres outils de suivi ?

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à l'article 3 « Pourquoi recueillez-vous de telles informations 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 Trans'Pro Services 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 Trans'Pro Services.

OBJETS	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).	<p>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.</p> <p>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 évènements.</p> <p>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.</p> <p>Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique.</p>
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 Mobilité Paris uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.

OBJETS	DURÉES DE CONSERVATION
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