

Déclaration de confidentialité Felyx

Version 2.0. Dernière édition : 28 juin 2019

Lorsque vous activez et utilisez notre application (« **l'application Felyx** »), quand vous visitez un site Internet Felyx (« **site Internet** »), louez un scooter, entrez en contact avec nous ou concluez de toute autre manière un contrat avec nous, nous traitons vos données personnelles. Le responsable principal du traitement de ces données dépend de l'endroit où vous utilisez le service ou du type de service pour lequel vous êtes en relation avec nous. Ainsi :

- En cas d'utilisation aux Pays-Bas : notre société Felyx E-scooters 1 BV, société de droit néerlandais, établie à Herengracht 493, 1017 BT, Amsterdam, immatriculée au registre du commerce de la Chambre de commerce sous le numéro n° 69167249.
- En cas d'utilisation en Belgique : notre entité Felyx Brussels BVBA, société à responsabilité limitée de droit belge, établie rue Belliard, 40, 1040, Bruxelles.

(le responsable du traitement, ci-après désigné sous les termes : « **Felyx** » ou « nous »)

De plus, Felyx Sharing BV, Herengracht 493, 1017 BT, Amsterdam, numéro d'immatriculation à la Chambre de commerce 68094434, peut intervenir en qualité de co-responsable du traitement et, dans ce cadre, participer à l'élaboration de la politique en matière de traitement des données. Felyx interviendra toutefois auprès des tiers en tant que responsable du traitement et traitera les éventuelles demandes concernant les droits des personnes concernées. C'est ce que celle-ci a convenu avec d'autres entités du groupe.

1. Les données personnelles que nous collectons

Nous collectons des données personnelles que vous mettez à notre disposition lorsque vous nous contactez, ainsi que des données personnelles concernant l'utilisation que vous faites de nos services, notamment par l'intermédiaire de l'application Felyx, du site Internet et à l'aide des capteurs se trouvant sur un scooter que vous louez. De plus, nous collectons des données personnelles vous concernant auprès de tiers.

Informations mises à notre disposition

Les services que nous proposons aux utilisateurs sont fournis principalement par le biais de l'application Felyx. Si vous souhaitez utiliser l'application Felyx, vous devez saisir un certain nombre de données [voir également le paragraphe 5] afin que nous puissions valider votre inscription et pour que nous soyons sûrs que vous êtes bien l'utilisateur que vous prétendez être. Pour vous inscrire, nous avons besoin des informations suivantes vous concernant :

- nom et adresse (nom complet, adresse, code postal, ville) ; et
- date de naissance.

Pour pouvoir préparer et/ou exécuter le contrat de location avec vous, nous avons besoin des données personnelles suivantes (ces données sont elles aussi nécessaires) :

- carte de crédit et autres informations de paiement ;
- adresse e-mail ; et
- informations concernant votre permis de conduire, ceci afin de nous assurer que vous avez le droit de conduire.

Informations concernant l'utilisation que vous faites de nos services

Si vous louez un scooter, il est nécessaire, pour l'exécution du contrat de location, que certaines données soient traitées. Les données suivantes notamment (que nous considérons comme des données personnelles dans la mesure où nous pouvons les relier à votre compte) sont envoyées à notre système central :

- le numéro d'identification que nous avons attribué à un scooter ;
- le niveau de charge de la batterie et la consommation d'électricité ;
- la distance parcourue (c'est-à-dire le kilométrage) ;
- la durée du trajet (c'est-à-dire le temps écoulé) ;
- des données identifiant votre équipement périphérique, comme une adresse MAC, une adresse IP ou un autre numéro (ces données ne sont pas toujours considérées comme des données personnelles, mais nous les qualifions comme telles pour des raisons de commodité) ; et
- des données concernant l'état du véhicule (par exemple : si le véhicule est propre et non-endommagé).

En outre, nous pouvons traiter certaines données relatives à l'utilisation que vous faites du scooter, ceci avec votre permission [voir le paragraphe 6].

Si vous louez un scooter, mais que c'est une autre personne qui acquitte l'obligation de paiement (« compte de facturation tiers »), nous pouvons également communiquer les données d'utilisation susmentionnées à cette autre personne.

Données que nous recevons de tiers ou que nous générons nous-mêmes

Il existe également des données personnelles vous concernant que nous recevons de parties tierces ou que nous générons nous-mêmes sur la base des informations que vous fournissez :

- les données à caractère personnel en relation avec la validation et la vérification visées au paragraphe 3 ;
- les données personnelles relatives aux cookies que nous utilisons ou étant utilisés par des tiers ;
- les données que nous associons à certains modèles, comme un statut dans le profil que nous établissons à votre sujet en fonction de votre comportement (par exemple : la fréquence à laquelle vous louez un scooter) ou l'utilisation que vous faites du site Internet.

2. Finalité du traitement des données personnelles

Nous utilisons les catégories de données personnelles évoquées ci-dessus à des fins diverses. Les objectifs les plus importants sont présentés ci-après et nous précisons également sur quels fondements nos intérêts légitimes s'appuient :

| Traitement et finalité | Fondement |
|---|---|
| S'inscrire - Pour permettre votre inscription, nous stockons des informations vous concernant, parmi lesquelles vos coordonnées. | Préparation / mise en œuvre du contrat |
| Identification du client - Afin de louer efficacement un scooter, nous voulons que, outre votre inscription, vous prouviez que vous avez le droit de conduire. Pour cela, il faut que vous ayez un permis de conduire. Si nous estimons que cela est nécessaire, nous pouvons demander des informations supplémentaires (permettant de vous identifier). Nous pouvons également vous demander de vous soumettre à une vérification portant sur votre solvabilité pour nous assurer que le mode de paiement que vous indiquez fonctionne. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au paragraphe 3. | Intérêt légitime de Felyx Obligation légale |
| Location - Si vous souhaitez louer un scooter, vous devez le réserver. Lors de la location, vous devez vérifier le scooter et confirmer le prix de la location. Nous traitons ici les données relatives à l'utilisation que vous faites de l'application Felyx, y compris le lieu d'utilisation. | Préparation / mise en œuvre du contrat |
| Indemnités et paiements - Nous utilisons des données personnelles pour calculer ou établir les indemnités et versements, pour effectuer des paiements et recouvrer des créances. | Préparation / mise en œuvre du contrat Intérêt légitime de Felyx |
| Contact - Si vous nous contactez pour une question, pour nous signaler quelque chose ou pour présenter une réclamation, nous traiterons votre nom (d'utilisateur), le contenu de votre message et vos coordonnées (possibles) et nous pourrions par ailleurs consigner par écrit des éléments de nos communications de sorte à vous aider du mieux possible. | Intérêt légitime de Felyx |
| Marketing - La promotion et l'analyse de nos services et de ceux de nos partenaires affiliés, par courrier électronique, par téléphone ou par le biais de médias en ligne. Pour le marketing direct électronique auprès de personnes n'étant pas nos clients, nous avons besoin d'une autorisation préalable. Voir également le paragraphe 7 pour plus d'informations. | Intérêt légitime de Felyx ou d'un tiers Si nécessaire : autorisation |
| Sécurité - Nous devons nous assurer qu'il n'y a pas d'abus dans le recours à nos services (y compris l'application Felyx) et nous voulons protéger l'intégrité de nos informations, de nos services et logiciels. À cette fin, nous prenons des mesures organisationnelles et techniques. Ainsi, par exemple, vous devez utiliser un mot de passe pour accéder à l'application Felyx. Nous traitons ces informations de manière sécurisée. Si nécessaire, et de manière proportionnée, un expert en informatique peut accéder aux données du client. | Préparation / mise en œuvre du contrat Intérêt légitime de Felyx ou d'un tiers |
| Juridique - Nous pouvons faire respecter nos droits, par exemple dans le cadre d'un procès ou d'un litige (en matière d'assurance). | Intérêt légitime de Felyx Obligation légale |

| | |
|---|--|
| Établir un profil - Créer un profil vous concernant, afin que nous sachions qui sont nos clients. Nous conservons essentiellement vos préférences et des informations factuelles sur la fréquence à laquelle vous louez et où vous louez. Le but est de vous aider. Si nous utilisons ces informations à des fins de marketing, vous pouvez vous y opposer en faisant valoir des circonstances personnelles spéciales qui priment sur nos intérêts. | Préparation / mise en œuvre du contrat Intérêt légitime de Felyx |
| Analyse - Nous analysons l'efficacité de nos services par le biais de l'application et du site Internet Felyx, ici aussi à l'aide de cookies et de technologies similaires. Pour de plus amples informations à ce sujet, rendez-vous au paragraphe 8. | Intérêt légitime de Felyx |
| Surveillance de l'utilisation - Pour détecter et corriger les erreurs pouvant intervenir dans le processus de location, nous traitons des informations en temps réel sur l'utilisation de nos scooters. Nous ne cherchons pas à identifier les personnes. | Intérêt légitime de Felyx |
| Objectifs commerciaux - Nous pouvons vendre ou (re)financer des unités commerciales et, pour cette raison, nous pouvons autoriser la consultation de notre administration et de notre méthode de travail. | Intérêt légitime de Felyx ou d'un tiers |
| Autres contrats - Pour le traitement des commandes, la gestion des recettes et des dépenses et aux fins d'autres activités de gestion interne, nous traitons les données personnelles de (représentants) de fournisseurs/contacts commerciaux. | Préparation / mise en œuvre du contrat Intérêt légitime de Felyx Obligation légale |
| Partage avec des tiers - Nous pouvons partager des données personnelles avec des tiers à certaines fins. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au paragraphe 5. | Préparation / mise en œuvre du contrat Intérêt légitime de Felyx Obligation légale |

Dans le cadre des finalités précitées, vos données personnelles peuvent - si nécessaire - être partagées avec les sociétés du groupe de Felyx Sharing Holding B.V. Lorsque le traitement de données à caractère personnel liées aux finalités précitées ne s'avère pas nécessaire pour la préparation et/ou l'exécution du contrat conclu avec vous ou des intérêts légitimes de Felyx ou d'un tiers, celui-ci ne pourra intervenir qu'après obtention de votre consentement ou devra se fonder sur une obligation légale à laquelle Felyx est tenue ou sur une obligation ou une possibilité de coopération s'imposant/s'appliquant à Felyx avec des autorités de contrôle ou des autorités chargées de faire respecter la législation et la réglementation.

Intérêts légitimes

Les intérêts légitimes de Felyx ou d'un tiers comprennent :

- la promotion de produits et services de Felyx ou proposés sous le nom commercial Felyx ;
- la sécurité des systèmes (informatiques), des installations et des scooters, y compris l'application et le site Internet Felyx ;
- la prévention de la fraude et de la criminalité par l'identification et la vérification de documents et des dispositifs/appareils ;
- détecter et corriger les erreurs et les dysfonctionnements dans le processus de location ;
- recherche et analyse de l'application Felyx et du site Internet ;
- partager des données personnelles avec des tiers qui assistent Felyx dans le cadre de ses prestations de services (avocats, comptables, conseillers, etc.) ;
- objectifs commerciaux (tels que la vente d'activités commerciales ou de parts sociales) ;
- faire valoir nos droits (éventuellement justice) à l'encontre d'un locataire de Felyx ayant un arriéré de paiement ou ayant commis des actes illégaux ou des infractions au code de la route ;
- améliorer le service à la clientèle et les services ;
- prendre des notes à des fins internes.

Le traitement fondé sur un intérêt légitime nécessite une mise en balance des intérêts. Si vous souhaitez savoir comment cela a été fait dans un cas particulier, nous vous invitons à nous contacter.

3. Validation, vérification et prise de décision automatisée par Felyx

Vérification de la solvabilité

Étant donné que Felyx fournit des services de location contre paiement a posteriori, Felyx peut demander – pour les nouvelles inscriptions et en cas de modification des données de base du client (nom, prénom, adresse, coordonnées bancaires) et si Felyx l'estime nécessaire – auprès d'une société d'évaluation de la solvabilité (*scoring*) une évaluation du risque de défaillance ayant recours à des procédures statistiques mathématiques. À cette fin, les données personnelles nécessaires à la vérification de la solvabilité (nom, date de naissance, adresse et coordonnées bancaires) sont transmises à une entreprise d'évaluation de la solvabilité. Les coordonnées du client peuvent également être utilisées dans le cadre de l'élaboration d'une valeur de scoring. Avec ces informations, une probabilité statistique de non-paiement est calculée et, sur cette base, nous décidons de nous engager ou non dans la relation contractuelle. Felyx fait appel à des sociétés d'évaluation de la solvabilité pour s'assurer de la solvabilité du client. Pour toute question à ce sujet, vous pouvez contacter notre service clientèle à l'adresse suivante : service.clientele@felyx.nl.

Vérification de l'identité

Si Felyx l'estime nécessaire, Felyx peut transmettre vos noms, adresse et date de naissance à des sociétés d'évaluation de solvabilité à des fins de prévention de la fraude. Ceci dans le but de vérifier que vous êtes enregistré(e) ou que vous pouvez être contacté(e) à l'adresse indiquée. Le transfert de données peut avoir lieu tant lors de l'enregistrement initial qu'à l'occasion d'un changement de nom ou d'adresse. Felyx se réserve en outre le droit de procéder à des vérifications répétées de l'adresse en cas de soupçons fondés sur des constatations objectives faisant douter de l'exactitude des informations vous concernant. Felyx fait appel à des fournisseurs de services d'adresse à des fins de vérification d'adresse. Felyx se réserve le droit de refuser d'activer le processus au profit d'un client en vue d'une location individuelle si la vérification de l'adresse donne un résultat négatif. Pour toute question à ce sujet, vous pouvez contacter notre service clientèle à l'adresse suivante : service.clientele@felyx.nl.

Validation du permis de conduire en ligne

Lorsque vous procédez à la validation en ligne de votre permis de conduire, les photos que vous réalisez de votre permis de conduire et le profil que vous créez sont traités dans le but de valider le permis de conduire. Les données nécessaires à la validation du permis de conduire sont extraites, les photos sont comparées (correspondance des visages) et les photos reçues sont stockées en tant que support permanent de la validation du permis de conduire. Lorsque le traitement automatique ne peut pas être effectué (par exemple, lorsque la qualité de l'image est insuffisante), le traitement est alors effectué manuellement a posteriori. Il ne peut être procédé à la validation en ligne que si vous donnez votre approbation explicite à cette fin.

Vérification de la validité du permis de conduire

Felyx se réserve le droit de contrôler régulièrement la validité de votre permis de conduire auprès de tiers. À cette fin, les données personnelles nécessaires au contrôle de la validité du permis de conduire (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de permis de conduire) sont transmises à ces tiers.

4. Paiement

Les données (de paiement) que vous fournissez lors de votre inscription constituent la base de la facturation. Si vous procédez à la location aux frais du compte de facturation d'un autre client (« cross-use », voir §7 des Conditions générales), les informations du conducteur concerné apparaîtront sur le compte de l'autre client.

5. Mise à disposition de tiers

Outre le traitement visé au paragraphe 3, qui concerne la validation et la vérification, nous pouvons également fournir vos données personnelles à des tiers dans les cas suivants et pour les raisons énumérées ci-après :

- dans la mesure nécessaire pour pouvoir fournir les services proposés, les employés de différents départements (tels que les départements informatique, service à la clientèle, administration) auront accès aux données ;
- si vous vous enregistrez ou modifiez votre adresse, nous pouvons fournir votre nom et adresse à un fournisseur de services proposant des services de vérification d'adresse. Nous opérons de la sorte pour pouvoir continuer à exécuter (correctement) le contrat avec vous ;
- si des services proposés par des tiers (par exemple, des services de véhicule) sont utilisés dans le cadre de la relation de location ou d'enregistrement, Felyx pourra transférer vos données personnelles auxdits tiers dans la mesure où ceci est nécessaire à la mise en œuvre du contrat conclu avec vous ;
- si nous soupçonnons (fortement) l'existence d'atteintes aux droits des tiers, la commission d'infractions pénales ou d'abus, nous mettrons des données personnelles à la disposition des tiers concernés, ceci dès lors que serons légalement tenus de le faire ;
- si la loi nous oblige ou nous autorise à fournir des données personnelles à des tiers dans d'autres situations.

Felyx a également recours aux services de tiers qui interviennent en qualité de « sous-traitants » (par exemple, des *hosting providers* (hébergeurs)). Felyx est tenue de conclure une convention de traitement avec ces prestataires de services stipulant qu'ils ne traiteront les données à caractère personnel dans le respect des instructions émanant de Felyx et sous son contrôle.

Vos données personnelles ne sont en principe pas transférées hors de l'Espace économique européen. Toutefois, nous ne pouvons exclure que certains fournisseurs de services non européens auxquels nous faisons appel procèdent à un traitement de données en dehors de l'Espace économique européen. Il peut s'agir, par exemple, de :

- Confirm.io Inc., 60, rue Canal Street 6, Boston, MA 02114 États-Unis (vérification automatique du permis de conduire à des fins de validation)
- Zendesk, INC.- 1019 Market Street - San Francisco, CA 94103 États-Unis (logiciel de contact clientèle)
- Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis (stockage cloud)
- Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, États-Unis (marketing et contact clientèle)

Felyx prendra les mesures nécessaires pour que les transferts internationaux de données s'opèrent dans le respect de la législation en vigueur. Pour toute question sur les garanties que nous avons mises en place dans ce cadre, veuillez nous contacter.

6. Votre permission

Dans un certain nombre de cas, nous avons besoin de votre consentement univoque avant de pouvoir procéder à un traitement spécifique de données à caractère personnel. Si votre autorisation est requise, nous vous la demanderons en dehors de la présente déclaration de confidentialité. Nous avons besoin de votre permission notamment pour les processus suivants :

- lorsque des données sont placées ou sont lues sur votre appareil (téléphone, tablette, etc.) à l'aide de l'application Felyx, et que ceci n'est pas nécessaire pour le fonctionnement technique de l'application Felyx ;
- le traitement de localisation de l'appareil sur lequel vous avez installé et utilisé l'application Felyx (téléphone, tablette, etc.), lorsque cela n'est pas nécessaire pour la prestation de notre service ;
- l'envoi de messages électroniques de marketing direct, si vous n'êtes pas un client actuel ; et
- le placement de certains cookies et de technologies similaires sur vos périphériques [voir section 8].

Pour le traitement des données de localisation, vous devez avoir activé la fonction « localisation » sur votre appareil mobile.

Vous êtes libre de donner votre consentement ou non. Vous pouvez retirer à tout moment l'autorisation que vous avez donnée. La manière la plus facile de le faire peut varier en fonction du traitement (par exemple par le biais de l'application Felyx, de notre site Internet ou par le biais du système d'exploitation de vos périphériques).

Remarque : le fait de ne pas donner votre autorisation ou de la retirer peut avoir des conséquences sur les services fournis par Felyx.

7. Communication, y compris marketing et publicité

Si cela est nécessaire avant l'exécution du contrat, nous vous informerons par téléphone, par courrier électronique ou courrier postal au sujet, par exemple, des nouvelles conditions ou des modifications de nos services. En outre, nous pouvons vous adresser des messages à vocation marketing concernant nos propres produits ou services ou des services similaires, ainsi que des questions à des fins d'études et d'autres requêtes visant à améliorer nos services. Si vous ne souhaitez pas être sollicité(e) de la sorte, vous pouvez vous désinscrire par le biais de l'adresse électronique klantenservice@felyx.nl [voir également le paragraphe 9].

8. Cookies

Felyx utilise des cookies pour analyser les services et développer des activités de publicité et de marketing. À cette fin, Felyx a recours à différents types de cookies. Pour l'utilisation de certains cookies utilisés à des fins de marketing, tels que les cookies de suivi (tracking cookies), votre autorisation préalable est requise car la loi estime qu'il s'agit d'un traitement de données à caractère personnel. Vous pouvez retirer à tout moment votre autorisation. Nous avons une politique de [cookies](#) distincte (que vous trouverez sur le site Internet de Felyx) dans laquelle nous expliquons comment nous utilisons les cookies et ce que cela signifie pour vous.

9. Vos droits

Vous avez légalement le droit de savoir quelles données personnelles nous avons enregistrées à votre sujet et à qui nous avons fourni vos données personnelles. Vous pouvez consulter la plupart des données personnelles (telles que les données que vous fournissez et les données concernant l'utilisation que vous faites de nos services) par le biais de

l'application ou du site Internet Felyx. Pour un accès complet aux données personnelles traitées par Felyx, vous pouvez envoyer un courrier électronique à l'adresse klantenservice@felyx.nl. Nous sommes en droit de ne pas donner suite aux requêtes excessives.

Outre le droit de consultation, vous disposez également des droits suivants relativement au traitement de vos données personnelles :

- le droit de présenter une réclamation auprès de l'autorité néerlandaise de la protection des données (Autoriteit Persoonsgegevens) ou d'un autre superviseur (uniquement si cela est autorisé) ;
- le droit de rectifier/corriger vos données personnelles ;
- le droit de supprimer vos données personnelles dans certains cas spécifiques ;
- le droit de limiter le traitement ;
- le droit à la portabilité des données ;
- le droit absolu de vous opposer au traitement à des fins de marketing direct, comme la communication à ce sujet ; et
- le droit de vous opposer au traitement fondé sur des intérêts légitimes de Felyx ou d'un tiers (la question de savoir s'il sera donné suite à votre objection dépend de votre situation personnelle). Les traitements répondant à des intérêts légitimes de Felyx ou d'un tiers sont présentés au paragraphe 2.

Vous pouvez faire valoir ces droits (à l'exception du droit de présenter une réclamation) en envoyant un courrier électronique à l'adresse klantenservice@felyx.nl. Vous ne pouvez exercer ces droits que dans la mesure où ceux-ci vous sont accordés par la loi.

10. Sécurité et période de conservation

Nous mettons en œuvre un niveau de sécurité suffisant, compte tenu de l'état de la technique, pour empêcher l'accès non autorisé aux données personnelles ainsi que la modification, la divulgation ou la perte de données à caractère personnel. Nous recourons tant à des mesures techniques qu'organisationnelles (comme le cryptage des données, le contrôle de l'accès à nos sites etc. En outre, seul un groupe restreint d'employés a accès aux données.). En principe, nous ne stockons pas de données à caractère personnel plus de deux ans après l'expiration d'un contrat conclu avec vous, sauf lorsque nous sommes tenus de par la loi de stocker des données plus longtemps.

11. Modification de la présente déclaration de confidentialité

La manière dont nous traitons les données personnelles et le contenu ou la quantité des données que nous traitons peuvent évoluer. Nous nous réservons donc le droit de modifier la présente déclaration de confidentialité. Vous serez informé(e), si possible, de tout changement.

Versions de la présente déclaration de confidentialité :

Version 2.0 du 28 juin 2019

Version 1.0 du 1er août 2017