

Politique de confidentialité et de protection des données personnelles

La SETRAM, (ci-après « la Société » ou « nous ») met tout en œuvre pour protéger vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises en vigueur.

1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

SETRAM, 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 – 72027 LE MANS CEDEX 2

Immatriculée au RCS de Le Mans sous le numéro 325 793 826 qui exploite notamment le site internet suivant :

- www.setram.fr

2. DONNEES COLLECTEES

Vos données personnelles sont collectées et traitées sur les bases légales suivantes :

- dans le cadre de l'exécution d'un contrat ;
- à des fins d'intérêt légitime ;
- sur le fondement de votre consentement ;
- dans le but d'assurer le respect de nos obligations légales et réglementaires.

2.1 Les données vous concernant

La politique de confidentialité s'applique aux données personnelles que nous sommes notamment susceptibles de recueillir auprès de vous ou à votre sujet, à partir des sources suivantes :

- vos abonnements,
- vos achats d'un de nos services,
- votre inscription à l'une des newsletters et/ou communications de la Société,
- Votre inscription aux applis mobiles de la Société et à leurs notifications,
- votre participation à des promotions ou jeux-concours,
- votre navigation sur le site,
- certains partenariats offrant des services à partir de notre site,
- validation des titres, traitement des infractions et recouvrement des amendes,
- réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages entre la SETRAM et vous,
- votre candidature à l'une de nos offres d'emplois.

Nous sommes amenés à collecter et traiter les données personnelles suivantes :

- données d'identification (exemple : nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone) ;
- données de connexion (exemple : adresse IP, logs de connexion) ;
- données de facturation (exemple : moyens et historique de paiement, données de transaction, factures) ;
- données commerciales (exemple : données nécessaires à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'enquêtes de satisfaction, statistique et de promotion, opérations promotionnelles).

Des cookies et autres traceurs ou technologies similaires (ci-après les « cookies ») peuvent être installés et/ou lus dans votre navigateur lors de votre visite sur le Site.

Dans l'hypothèse où vos données personnelles sont collectées par le biais d'un formulaire, vous serez informés du caractère obligatoire des informations par un astérisque (*) à côté des champs concernés. L'absence d'astérisque signifie que les informations demandées ne sont pas obligatoires.

Seules les données personnelles qui sont strictement nécessaires au regard des finalités décrites ci-dessous, et notamment pour la création d'un compte, la souscription à un abonnement, et pour réaliser des statistiques sur la fréquentation du Site, sont collectées.

Il arrive également que nous traitions des données vous concernant provenant de nos partenaires commerciaux, notamment sur votre utilisation de nos services sur le Site.

2.2 Les données concernant les mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de la SETRAM, 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 4 « Durée de conservation des données » 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 « rgpd@setram.fr ».

3. FINALITES DES TRAITEMENTS

Nous recueillons et utilisons les données visées à l'article précédent pour les principales finalités suivantes :

- 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 ;
- Relation clients : mise à disposition d'un service clients accessible par courrier, téléphone, e-mail ou par messagerie instantanée de type chat, pour toute question ou réclamation ;
- Opérations de marketing et de prospection commerciale relatives aux publications, produits et services
- 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. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

La SETRAM s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. Néanmoins vos données personnelles sont conservées pour une durée plus importante lorsque les obligations légales et réglementaires nous l'imposent.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables ou imposées à la SETRAM, 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 la SETRAM.

FINALITES	DUREES 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 la SETRAM uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
<p>Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes</p> <p>L'émission de bulletins de régularisation.</p> <p>Le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction</p>	<p>Les données des contrevenants sont supprimées dès le paiement de l'amende.</p> <p>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).</p>

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
Vidéosurveillance ayant pour objet d'assurer la sécurité des personnes utilisant les lignes de la SETRAM et la prévention des atteintes aux biens	30 jours maximum à compter de l'enregistrement

5. TRANSMISSION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont communiquées aux personnes suivantes :

5.1 En interne, à la Société

Vos données sont communiquées aux collaborateurs des services internes de la Société afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs de notre site internet et des applications mobiles.

5.2 A des prestataires tiers

Ils assurent des prestations pour notre compte, pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour assurer le bon fonctionnement du site internet et des applications mobiles de la SETRAM.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, vos données personnelles peuvent être échangées avec les autres transporteurs en correspondance avec le réseau SETRAM.

5.3 A des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où nous serions tenus de nous conformer aux lois, aux règlements, aux requêtes et ordres légaux, ou si cela est permis par la loi.

5.4 A des partenaires commerciaux

Nous pouvons partager certaines données ne contenant pas d'élément d'identification directe, dans le cadre des finalités décrites à l'article 3.

6. VOS DROITS

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles :

- soit sur votre compte en ligne
- soit en nous écrivant à l'adresse mél suivante : rgpd@setram.fr

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la Société doit s'assurer de votre identité avant de répondre à une telle demande.

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité.

7. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

En tant que responsable de traitement, nous prenons toutes les mesures utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment, empêcher qu'elles soient endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cette fin, nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité physique des bâtiments abritant nos systèmes informatiques, ainsi que la sécurité du système informatique. Par ailleurs, nous nous assurons du respect par nos sous-traitants et nos prestataires tiers des règles et mesures prises en matière de protection des données personnelles.

Bien que la SETRAM 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 ou sur l'une de nos applications mobiles lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

8. MISE A JOUR DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Cette politique de confidentialité et de protection des données personnelles pourra être modifiée ou ajustée à tout moment.

Nous vous encourageons à consulter cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données personnelles.