



Politique de confidentialité

Swapfiets België BVBA (ci-après "Swapfiets", "nous" ou "nos") considère la protection de vos données personnelles comme essentielle. Nous traitons donc vos données avec le plus grand soin. Par cette déclaration de confidentialité, nous vous informons sur la manière dont nous traitons les données personnelles.

1. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Swapfiets België BVBA est l'entité juridique responsable de la collecte et du traitement de toutes vos données personnelles en relation avec les produits de marque, les services et les sites Web de Swapfiets.

Swapfiets fait partie de Pon Holdings B.V. et de ses entreprises affiliées (« Pon »). Swapfiets et Pon s'engagent à respecter et à protéger votre vie privée ainsi que la protection des données personnelles que vous partagez avec nous.

2. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Une donnée à caractère personnel est une information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Autrement dit, une information sera considérée comme une donnée à caractère personnel si elle permet de vous identifier directement ou indirectement.

3. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque vous utilisez l'un de nos services, par exemple lorsque vous souscrivez un abonnement à un vélo, lorsque vous visitez l'un de nos sites web ou lorsque vous utilisez l'application Swapfiets (ci-après dénommés collectivement « Services »).

A) Données générées par l'utilisation de nos Services

Les données personnelles que nous traitons dépendent des sites web, produits ou services que vous utilisez et de la manière dont vous les utilisez. Nous traitons les données personnelles suivantes

Julliet 2024

www.swapfiets.be



- Données nécessaires à la souscription d'un abonnement vélo, comme vos coordonnées, votre nom, votre adresse, votre date de naissance et votre taille ;
- Données nécessaires à la gestion financière, comme votre numéro de compte bancaire, votre nom et votre adresse ;
- Données nécessaires pour prévenir la fraude et l'utilisation abusive de nos Services, comme votre numéro de compte bancaire, votre nom et votre adresse ;
- Données nécessaires pour vous fournir un service, comme l'adresse choisie pour un rendez-vous de service avec Swapfiets ;
- Données nécessaires pour accéder à l'application Swapfiets et l'utiliser, comme un identifiant et un mot de passe ;
- Données nécessaires pour communiquer avec vous, comme vos coordonnées et préférences en matière de communication ;
- Données sur votre visite de nos sites web, déterminées à l'aide de cookies et de techniques connexes (voir aussi l'article 9 de cette déclaration de confidentialité pour plus d'informations) ;
- Données concernant votre équipement, telles qu'une adresse MAC ou une adresse IP ;
- Données pour mesurer et améliorer la satisfaction des clients ;
- Données pour améliorer nos services, et ;
- Données sur vos communications avec notre service clientèle (ci-après le « Swapdesk »), telles que vos questions, retours ou plaintes. Un appel téléphonique avec le Swapdesk peut être enregistré à des fins de qualité et de formation. Vous serez informé à l'avance si l'appel est enregistré ;
- Données que nous collectons pour répondre à nos obligations légales, la résolution des litiges et l'application de nos droits et accords, telles que les données fiscales, les plaintes ou les informations sur l'abonnement que vous avez souscrit avec Swapfiets.

B) Données traitées dans le cadre d'un abonnement à un vélo électrique

Anti-vol et non-paiement

Julliet 2024

www.swapfiets.be





Si vous souscrivez un abonnement e-bike avec Swapfiets, la dernière localisation connue du vélo peut être utilisée pour retrouver les e-bikes perdus ou volés et pour récupérer les e-bikes en cas de non-paiement. En cas de non-paiement, Swapfiets viendra récupérer le vélo si vous n'avez pas répondu à plusieurs reprises à la demande écrite de rendre l'e-bike. Le traitement de ces données est nécessaire pour notre service, et Swapfiets a un intérêt légitime à le faire. Les données de localisation ne seront collectées en continu qu'à partir du moment où vous déclarez vous-même que le vélo est perdu ou volé, ou en cas de non-paiement.

Violation des conditions générales de Swapfiets

Lorsque vous concluez un contrat avec Swapfiets et souscrivez un abonnement pour l'utilisation d'une e-bike, vous pouvez choisir entre un abonnement pour une utilisation normale ou pour une utilisation commerciale (par exemple, l'utilisation de l'e-bike à des fins commerciales, voir les Conditions Générales de Swapfiets). Pour déterminer si vous avez choisi le bon abonnement et pour prévenir les abus, Swapfiets peut lire les données de l'e-bike et y associer des conséquences juridiques conformément aux Conditions Générales de Swapfiets et à l'abonnement e-bike que vous avez souscrit avec Swapfiets. Vous serez informé par Swapfiets si vous avez besoin d'une mise à niveau et des possibilités de vous y opposer.

4. Traitement : fondements juridiques et intérêts légitimes

Le traitement des données à caractère personnel respecte les fondements juridiques suivants :

1. consentement ;
2. exécution d'un contrat ;
3. obligation légale ;
4. intérêt légitime de Swapfiets ou d'un tiers.

Les intérêts légitimes incluent la sécurité, la protection de propriété (voir : prévention des vols et des abus), la gestion informatique, la recherche et l'analyse de nos propres produits et services, l'administration de l'entreprise, les affaires juridiques et la gestion interne.

Julliet 2024

www.swapfiets.be





5. Objectifs du traitement des données à caractère personnel

Nous traitons vos données personnelles avec le plus grand soin. Nous n'utilisons que les données nécessaires à l'exécution de nos prestations de services. Swapfiets traite vos données à caractère personnel aux fins énumérées ci-dessous. Le chiffre indiqué après chaque objectif correspond à un fondement juridique visé à l'article 4 de la présente Politique de confidentialité.

Julliet 2024

www.swapfiets.be



A) Objectifs relatifs à l'exécution de nos prestations de services

- Le retrait et la livraison du vélo [fondement 2] ;
- La protection de nos services contre, par exemple, les fraudes et les défauts de paiement [fondement 2 ou 4] ;
- L'exécution par Swapfiets de ses obligations financières et fiscales, y compris la facturation (groupée) pour nos prestations de services [fondement 2 ou 3] ;
- La récupération du vélo en cas de perte, de vol ou de défaut de paiement [fondement 2 ou 4] ;
- Communication et information sur nos services [fondement 2 ou 4] ;
- La prestation de services, par exemple, en cas de maintenance, de réparation et/ou de remplacement du vélo [fondement 2].

B) Objectifs d'ordre général

- Construire et maintenir la relation client [fondement 2] ;
- Fournir un service client, notamment en lien avec l'utilisation des produits et la gestion des demandes et réclamations [fondement 2] ;
- La communication d'informations promotionnelles et marketing, y compris à des fins de marketing direct et de reciblage [fondement 1 ou 4] ;
- La fourniture de fonctionnalités d'application, y compris l'envoi de messages commerciaux pertinents [fondement 1, 2 et 4] ;
- La transformation des données à caractère personnel en informations de gestion [fondement 2 ou 4] ;
- L'exécution d'études de marché, notamment l'évaluation de la satisfaction client, afin d'améliorer nos opérations, nos marques, nos services et nos produits [fondement 4] ;
- Le développement et l'amélioration (continus) de produits et services nouveaux et existants [fondement 4] ;

- Le respect d'obligations légales, le règlement de litiges et le respect de nos droits et contrats [fondement 2, 3 ou 4] ;
- L'analyse des cookies de notre site web et de l'application Swapfiets. Nous analysons ces données pour adapter au mieux le contenu de nos communications à vos préférences [fondement 1 ou 4].
- La consolidation et/ou l'anonymisation des données personnelles pour l'usage interne de Swapfiets, telles que, mais sans s'y limiter, les fins d'analyse et d'amélioration des produits et services. [fondement 4] ;
- La documentation des incidents [fondement 4] ;

6. Non-traitement des données relatives à des mineurs de moins de 16 ans

Nous n'avons pas l'intention de collecter les données de mineurs de moins de 16 ans. Nous conseillons à leurs parents de surveiller les activités (en ligne) de leurs enfants pour éviter que Swapfiets ne traite involontairement leurs données à caractère personnel.

7. Partage avec des tiers

Swapfiets partage vos données à caractère personnel avec des tiers dans les cas listés ci-après, mais sans s'y limiter. Le chiffre indiqué après chaque finalité correspond à un fondement juridique visé à l'article 4 de la présente Politique de confidentialité :

- Lorsque nous sommes légalement tenus ou autorisés à fournir des données à caractère personnel à des tiers [fondement 3] ;
- Lorsque nous soupçonnons une violation des droits de tiers, des infractions pénales ou des abus, nous pouvons fournir des données à caractère personnel à des tiers qui ont un intérêt légitime dans ce cadre ou à des organismes qui servent l'intérêt général, dont des autorités chargées de faire respecter la loi, comme le ministère public ou des organismes de surveillance [fondement 3 ou 4] ;
- Swapfiets peut aussi partager vos données avec des tiers dans le cadre de l'exécution d'un contrat conclu avec vous ou en raison d'intérêts légitimes de l'entreprise, tels que la centralisation des dossiers et du service client ou encore l'analyse des services que nous vous offrons [fondement 4] ;
- Avec des tiers qui aident Swapfiets dans le cadre de sa prestation de services et qui ne sont pas des sous-traitants (tels que des comptables et des conseillers [juridiques]) [fondement 4] ;
- À des fins commerciales (telles que la cession d'activités commerciales, la vente de parts sociales ou une réorganisation) [fondement 4].

Swapfiets utilise également des services de tiers qui agissent au nom de Swapfiets et sont qualifiés de « sous-traitants ». Il peut s'agir de prestataires de services tels que l'hébergement de sites web, les agences de recherche, le traitement des paiements, le traitement des commandes, la technologie de l'information, les audits, le service client, les fournisseurs de services de messagerie et d'autres services. Swapfiets peut également partager vos données personnelles avec des tiers afin qu'ils puissent vous envoyer des communications marketing, conformément à vos choix. Swapfiets ne vendra pas vos données personnelles à des tiers.

Swapfiets ou Pon peuvent se réorganiser, fusionner ou vendre ou céder tout ou partie d'une entreprise à une autre société. Si une telle entreprise est liée à Swapfiets, un tel transfert de propriété peut inclure le transfert de vos données personnelles au nouveau propriétaire et à ses conseillers.

Nous ne divulguons vos données personnelles que si cela est autorisé ou requis par la loi, nécessaire pour prévenir ou combattre la fraude, nécessaire pour résoudre des litiges ou nécessaire pour tout autre besoin légitime qui, dans les circonstances, l'emporte sur vos



intérêts en matière de confidentialité, tels que la sécurité de notre entreprise et la sécurité de notre personnel.

Si des données à caractère personnel sont envoyées à l'étranger, elles seront généralement envoyées uniquement à des destinataires se trouvant dans un pays qui, selon la Commission européenne, offre un niveau de protection adéquat ou dans lequel Swapfiets a mis en place des mesures de sécurité appropriées afin de protéger la vie privée de ses utilisateurs. Si vous voulez en savoir plus sur le transfert de vos données personnelles vers des pays se situant hors de l'Espace économique européen, veuillez contacter le Délégué à la protection des données de Swapfiets (voir article 12).

8. Conservation de vos données

Nous conserverons les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire ou autorisé dans le cadre des finalités décrites dans la présente Politique de confidentialité et conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

9. Suivi du trafic sur notre site web

Lorsque vous visitez ou utilisez notre(nos) site(s) web, nos services ou l'application Swapfiets, nous pouvons utiliser des cookies, des balises web et d'autres technologies similaires. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies

10. Vos droits, notamment le droit d'opposition

Vous avez le droit de savoir quelles données à caractère personnel nous traitons et avec qui nous les partageons. Si vous avez consenti au traitement de vos données personnelles, vous avez également le droit de retirer votre consentement.

Si vous voulez consulter, corriger, modifier, limiter ou supprimer les données à caractère personnel que nous traitons, vous opposer au traitement de vos données personnelles ou au marketing (direct), ou encore recevoir une copie électronique de vos données personnelles afin de les transmettre à une autre entreprise (dans la mesure où vous êtes autorisé à le faire conformément à la législation en vigueur), veuillez contacter le Swapdesk en utilisant les coordonnées visées à l'article 12. Nous vous prions de préciser aussi clairement que possible les données à caractère personnel auxquelles a trait votre

Julliet 2024

www.swapfiets.be





demande. Nous vous répondrons aussi rapidement que possible et, en tout cas, dans les délais prévus par la loi.

Vous pouvez exercer vos droits conformément à la loi. Pour nous assurer qu'une demande émane bien de vous, nous devons vérifier votre identité en procédant à divers contrôles.

Enfin, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.

11. Protection et sécurité des données

Swapfiets applique des mesures de sécurité appropriées pour lutter autant que possible contre les abus, pertes, accès non autorisés, divulgations indésirables et modifications illicites. Swapfiets a pris des mesures à la fois techniques et organisationnelles pour sécuriser vos données à caractère personnel, notamment via l'utilisation de techniques de cryptage. Ces mesures de sécurité sont revues de manière périodique en fonction des menaces.

12. Contact

Si vous avez des questions et/ou des réclamations à formuler sur la protection de vos données à caractère personnel, ou bien des remarques et commentaires sur la présente Politique de confidentialité, nous vous invitons à nous contacter à info@swapfiets.be.

Violation de données avérée ou suspectée ? Veuillez nous en informer immédiatement à security@pon.com.

Notre Délégué à la protection des données peut être joint par e-mail à privacy@pon.com.

13. Modification

Swapfiets se réserve le droit de modifier la présente Politique de confidentialité. Toute modification à la présente Politique de confidentialité sera effective dès la publication de la politique révisée.

Julliet 2024

www.swapfiets.be

