

Politique de confidentialité

Swapfiets accorde une importance essentielle à la protection des données à caractère personnel. Nous traitons donc vos données avec le plus grand soin. La présente déclaration de confidentialité vous présente comment nous traitons les informations personnelles.

1. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Par la présente déclaration de confidentialité, Swapfiets België BVBA (nommée ci-après : “Swapfiets” ou “nous”) décrit comment elle traite vos données à caractère personnel, en sa qualité de responsable du traitement des données, lorsque vous utilisez nos services, par exemple un abonnement pour l'utilisation d'un vélo, ce site web ou l'application Swapfiets.

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

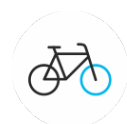
Une donnée à caractère personnel est une information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une information sera considérée comme une donnée à caractère personnel si, entre autres, Swapfiets possède des moyens légaux dont on peut raisonnablement supposer qu'ils sont utilisés pour identifier une personne concernée.

3. Données à caractère personnel que nous traitons

Nous traitons vos données à caractère personnel parce que vous nous les fournissez vous-même en concluant un contrat avec nous ou quand vous utilisez ce site web ou l'application Swapfiets.

A) Données qui sont générées par votre utilisation de nos services, de notre site web et de l'application Swapfiets

Lorsque vous utilisez des services de Swapfiets, par exemple un abonnement pour l'utilisation d'un vélo, ou que vous êtes en contact d'une autre manière avec nous, nous



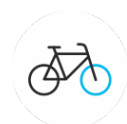
traitons, dans le cadre de nos prestations de services et selon l'usage spécifique que vous en faites, les données et données à caractère personnel suivantes :

- Données nécessaires pour permettre la location d'un vélo, par exemple vos coordonnées de contact, votre nom, votre adresse et votre date de naissance ;
- Données nécessaires pour la gestion financière, par exemple votre numéro de compte bancaire, votre nom et votre adresse ;
- Données nécessaires pour accéder à l'application Swapfiets et l'utiliser, par exemple un mot de passe et un identifiant, des cookies, des balises web et des métadonnées ;
- Données nécessaires pour la prestation de services relatifs au vélo, par exemple des données de localisation pour les services Store Look-up et Pick-up Service ;
- Vos paramètres et préférences en matière de communication ;
- Comportement sur Internet, déterminé par nos propres observations ou à l'aide de cookies (voir également l'article 9 de la présente déclaration de confidentialité) ;
- Données relatives à vos équipements périphériques, par exemple une adresse MAC, une adresse IP ou un autre numéro ;
- Données relatives à la satisfaction du client ;
- Données relatives à votre utilisation de notre service clientèle.

B) Données traitées à l'aide du traceur GPS qui équipe les vélos électriques Swapfiets

Les vélos électriques fournis par Swapfiets peuvent être équipés d'un traceur GPS. Si vous souscrivez un abonnement pour vélo électrique chez Swapfiets, nous pouvons traiter les données de localisation du vélo dans certains cas exceptionnels, afin de retrouver des vélos électriques perdus ou volés et pour reprendre possession de vélos électriques en cas de défaut de paiement. Le traitement de ces données est nécessaire pour nos prestations de services. Swapfiets n'installe de traceurs GPS que sur ses vélos électriques, compte tenu de la valeur de remplacement élevée de ces vélos. Ceci permet à Swapfiets de vous proposer des vélos électriques aux meilleurs prix.

En cas de vol, le traceur GPS est activé au moment où vous déclarez vous-même – par l'application Swapfiets ou dans un magasin Swap Store – que votre vélo a été perdu ou volé. En cas de défaut de paiement de votre part, Swapfiets activera le traceur GPS si vous ne donnez pas suite à nos demandes (réitérées) de nous rendre le vélo électrique. Le traceur sera activé à ce moment-là, pour localiser le vélo. Les données de localisation ne sont donc pas collectées de manière continue.



La localisation du vélo est enregistrée par la sauvegarde des coordonnées. Ces coordonnées ne sont utilisées que pour calculer la localisation du vélo électrique, afin de le retrouver. Dès que le vélo a été retrouvé, le traitement de la localisation cesse immédiatement et les données traitées sont supprimées.

4. Traitement : fondements juridiques et intérêts légitimes

Le traitement des données à caractère personnel a lieu en vertu des fondements juridiques suivants :

1. Autorisation ;
2. Exécution d'un contrat conclu avec vous ;
3. Obligation légale ;
4. Exécution d'une opération d'intérêt général ;
5. Intérêt légitime de Swapfiets ou d'un tiers.

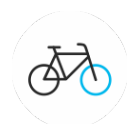
Les intérêts légitimes sont, entre autres : sécurité, prévention (de délit), gestion informatique, étude et analyse de nos propres produits ou services, administration de l'entreprise, opérations juridiques et gestion interne.

5. Finalités du traitement des données à caractère personnel

Nous traitons vos informations personnelles avec le plus grand soin. Nous n'utilisons que les données nécessaires pour nous permettre d'assurer nos prestations de services. Swapfiets traite vos données à caractère personnel pour les finalités visées ci-dessous. Le chiffre indiqué après chaque finalité correspond à un fondement juridique nommé à l'article 4 de la présente déclaration de confidentialité.

A) Finalités relatives à l'exécution de nos prestations de services

- La remise et la reprise et l'échange entre-temps du vélo [fondement juridique 2] ;



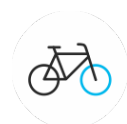
- L'exécution de la gestion de Swapfiets pour ses obligations financières et fiscales, y compris la facturation (groupée) pour nos prestations de services [fondement juridique 2 ou 3] ;
- L'exécution du processus de recherche "lost and found" des vélos volés ou perdus et, en cas de défaut de paiement, du traçage [fondement juridique 2] ;
- La communication avec vous et votre information et la prestation de services clientèle (par exemple par le bureau Swapdesk) [fondement juridique 2 ou 5] ;
- La prestation de services après-vente, par exemple en cas d'entretien, de réparation et/ou de remplacement du vélo [fondement juridique 2].

B) Finalités d'ordre général

- La création et le maintien de la relation client [fondement juridique : 2] ;
- La mise à disposition de services clientèle, y compris en matière d'achat de services et de règlement de réclamations et de requêtes [fondement juridique : 2] ;
- La transformation des données à caractère personnel en informations destinées à la gestion [fondement juridique 2] ;
- L'exécution d'études de marché, entre autres des analyses de la satisfaction des clients, afin d'améliorer notre gestion de l'entreprise, nos marques, nos services et nos produits [fondement juridique : 5] ;
- Le développement et l'amélioration et la poursuite du développement et de l'amélioration de produits et services actuels et nouveaux [fondement juridique : 5] ;
- Le respect d'obligations légales, le règlement de litiges, la préservation de nos droits et le maintien de nos contrats [fondement juridique : 2, 3 ou 5] ;
- L'analyse des données des cookies de notre site web et de l'application Swapfiets. Nous effectuons cette analyse afin d'harmoniser au mieux les contenus de nos communications avec vos préférences personnelles [fondement juridique : 1 ou 5].

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

Nous n'avons pas l'intention de réunir de données à caractère personnel concernant des personnes de moins de 16 ans. Nous conseillons aux parents de suivre les activités (en ligne) de leurs enfants, afin d'éviter que Swapfiets ne traite leurs données à caractère personnel.

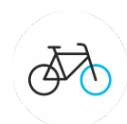


7. Partage avec des tiers

Swapfiets partage vos données à caractère personnel avec des tiers dans les cas suivants, entre autres, et pour les raisons correspondantes. Le chiffre indiqué après chaque finalité correspond à un fondement juridique nommé à l'article 4 de la présente déclaration de confidentialité :

- Lorsque nous sommes légalement tenus ou autorisés à remettre à des tiers des données à caractère personnel [fondement juridique : 3] ;
- Lorsque nous soupçonnons une violation de droits de tiers, des infractions pénales ou des abus, nous pouvons remettre 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. Nous pouvons également remettre ces données à des autorités chargées de faire respecter la loi, par exemple le Ministère public ou des organismes de surveillance [fondement juridique : 3, 4 ou 5] ;
- Swapfiets peut aussi partager vos données avec des tiers pour l'exécution d'un contrat conclu avec vous ou en raison d'intérêts légitimes de l'entreprise, par exemple l'exécution d'une gestion centralisée ou d'un service clientèle centralisé, ainsi que pour l'analyse de nos prestations de services pour vous [fondement juridique : 5] ;
- Avec des parties qui apportent leur assistance à Swapfiets dans sa prestation de services et qui ne sont pas des sous-traitants (par exemple des comptables et conseillers (juridiques)) [fondement juridique : 5] ;
- Pour des finalités relatives à l'économie de l'entreprise (par exemple la vente d'activités de l'entreprise ou de parts sociales ou une réorganisation) [fondement juridique : 5] ;

Swapfiets fait également appel aux services de tiers qui fonctionnent comme des sous-traitants, par exemple des prestataires de services d'hébergement et des bureaux d'études, afin d'effectuer des études de marché ou des analyses de la satisfaction de la clientèle. Si ces tiers, conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, sont considérés comme sous-traitants du traitement de données, Swapfiets conclura des accords écrits avec eux. Ces prestataires de services ne traiteront de données à caractère personnel que conformément aux instructions de Swapfiets et sous son contrôle.



Lorsqu'elles sont envoyées hors des Pays-Bas, les données à caractère personnel sont uniquement remises à des destinataires se trouvant dans un pays qui, selon la Commission européenne, offre un niveau de protection adéquat pour les données à caractère personnel. Lorsque les données à caractère personnel sont envoyées à un destinataire se trouvant dans un pays qui n'offre pas un niveau de protection suffisant, Swapfiets veille à ce que les garanties légalement requises soient prises. Si vous souhaitez obtenir des compléments d'informations concernant l'envoi de vos données à caractère personnel dans des pays se trouvant hors de l'Espace économique européen, veuillez écrire au Délégué à la protection des données de Swapfiets (voir l'article 12).

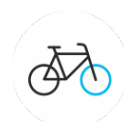
8. Conservation de vos données

Nous conserverons les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire ou autorisé dans le cadre des finalités décrites dans la présente déclaration de confidentialité et conformément à la législation applicable. Les critères utilisés pour déterminer la durée de conservation des données sont les suivants :

- La période durant laquelle nous entretenons des relations courantes avec vous et vous fournissons des services (par exemple tant que vous avez un compte chez nous ou continuez d'utiliser nos services) ;
- S'il existe une obligation légale que nous devons respecter (certaines lois nous imposent par exemple de conserver nos transactions durant une période donnée, avant de pouvoir les supprimer) ; ou
- Si la conservation des données est souhaitable compte tenu de notre situation juridique (par exemple concernant des délais de prescription, litiges ou enquêtes par des services de réglementation).

9. Informations relatives à votre visite du site web

Lorsque vous visitez notre ou nos sites web et utilisez nos services ou l'application Swapfiets, nous pouvons utiliser des cookies, des balises web et autres technologies similaires destinées à l'enregistrement d'informations, afin de personnaliser des contenus publicitaires et de vous proposer une meilleure expérience client, plus rapide et plus sûre. Si vous ne voulez pas de cookies, vous pouvez l'indiquer. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies, veuillez lire notre déclaration relative à l'utilisation de cookies (<https://swapfiets.nl/>



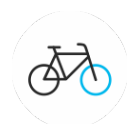
nl/cookies/). Notre ou nos sites web peuvent comporter des liens redirigeant vers des sites web tiers. Nous déclinons toute responsabilité concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel par ces sites web. Nous vous conseillons de consulter la déclaration de confidentialité des sites web que vous visitez.

10. Vos droits, entre autres le droit d'opposition

Vous avez le droit de connaître les données à caractère personnel que nous traitons vous concernant et les personnes auxquelles nous les remettons. Si vous avez donné votre autorisation pour le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez également le droit de retirer cette autorisation.

Si vous souhaitez consulter les données à caractère personnel que nous traitons, les corriger, les modifier, les limiter ou les supprimer, si vous souhaitez vous opposer au traitement des données à caractère personnel ou au marketing direct, ou si vous souhaitez recevoir une copie électronique de vos données à caractère personnel afin de les remettre à une autre entreprise (dans la mesure où ce droit de transfert de données vous est accordé par la législation applicable), veuillez écrire au bureau Swapdesk à l'adresse visée à l'article 12 ci-après. Nous vous prions de préciser aussi clairement que possible, dans votre requête, les données à caractère personnel auxquelles a trait votre demande. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais et en tout cas dans les délais prévus par la loi. Enfin, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité néerlandaise pour la protection des données à caractère personnel (Autoriteit Persoonsgegevens).

Vous ne pouvez exercer vos droits que si la loi vous les accorde. Afin de nous assurer que votre requête a bien été envoyée par vos soins, nous pouvons vous demander de joindre à votre demande une copie d'une pièce d'identité. Nous ne vous le demanderons que si nous estimons que c'est nécessaire pour vous identifier et nous vous demanderons alors de masquer la photographie d'identité, la zone de lecture optique (la bande comportant des numéros au bas d'un passeport), le numéro du passeport et le numéro d'identification personnelle néerlandais pour les organismes publics (BSN), sur cette copie de la pièce d'identité. Nous détruirons cette copie de votre pièce d'identité sitôt après vous avoir identifié.





11. Sécurisation et protection 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 techniques et des mesures d'organisation pour sécuriser vos données à caractère personnel, par exemple l'utilisation de technologies 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 remarques à formuler concernant la présente déclaration de confidentialité, veuillez écrire à Swapfiets à l'adresse info@swapfiets.be.

Vous pouvez écrire à notre Délégué à la protection des données à l'adresse privacy@pon.com (message à l'attention du Délégué à la protection des données).

13. Modification

Le mode de traitement des données à caractère personnel et la composition ou la quantité des données que nous traitons sont sujets à des modifications. Nous nous réservons donc le droit de modifier la présente déclaration de confidentialité. Vous serez informé, si nécessaire, de toute modification.

La présente déclaration de confidentialité a été révisée pour la dernière fois le 27 février 2020.

