



# **Politique de confidentialité et de Protection des données**

## Table des matières

- 1) Responsable du traitement et coordonnées de notre DPO
- 2) Catégories de données à caractère personnel
- 3) Bases légales des traitements de données effectuées par F'Lo-Cars
- 4) Les finalités des traitements de données effectués par F'Lo-Cars
  1. Créer et valider un compte F'Lo-Cars (application ou web)
  2. Réservation de véhicules
  3. Validation de l'identité et du permis de conduire
  4. Location de véhicules
  5. Exécution du contrat de location lors de la location via l'application F'Lo-Cars
    - 5.1. Location du véhicule via F'Lo-Cars Xpress
    - 5.2. Déverrouillage du véhicule via l'application F'Lo-Cars
    - 5.3. Notification des erreurs de verrouillage et de déverrouillage dans l'application F'Lo-Cars
    - 5.4. Démarrer une location via l'application F'Lo-Cars
    - 5.5. Paiement digital dans les stations-service partenaires
    - 5.6. Verrouillage du véhicule via l'application F'Lo-Cars
    - 5.7. Restituer le véhicule via l'application F'Lo-Cars
  6. Véhicules connectés et géolocalisés
  7. Marketing et publicité directe
  8. Comparaison des données
  9. Dommages et infractions
  10. Risk.Ident
  11. Sécurité de nos véhicules et de leurs utilisateurs et respect de nos Conditions Générales de Location
  12. Tenue d'un fichier de clients à risques
  13. Amélioration de nos processus et offres
  14. Relations client
  15. Manifestations et dons
  16. Cookies et analyse de l'application
- 5) Transfert de données à des pays tiers
- 6) Catégories de destinataires des données
- 7) Durée de conservation des données
- 8) Profilage
- 9) Droits des personnes concernées
  1. Droit d'accès de la personne concernée, Art. 15 RGPD

Par la présente, nous vous informons du type de données à caractère personnel traitées par F'Lo-Cars et des finalités de ce traitement. Par ailleurs, nous vous communiquons d'autres précisions importantes du point de vue de la protection des données, concernant par exemple vos droits. Ces informations s'appliquent également aux tiers concernés auxquels le client transmet ces informations.

## 1) Responsable du traitement et coordonnées de notre DPO

La société F'Lo-Cars, 25 Rue des Couturelles, 77730 SAACY SUR MARNE France est responsable du traitement de vos données.

Vous pouvez à tout moment adresser vos questions relatives à la protection des données par e-mail à l'adresse suivante : [contact.flo.cars@gmail.com](mailto:contact.flo.cars@gmail.com)

## 2) Catégories de données à caractère personnel

Dans le cadre de nos services, nous sommes susceptibles de traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification (données de base) : Elles comprennent, par exemple, le prénom, le nom, l'adresse (privée et/ou professionnelle), la date de naissance
- Données de contact (données de communication) : Elles comprennent, par exemple, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail (privée et/ou professionnelle), éventuellement le numéro de fax, les contenus de communication (par exemple, e-mails, lettres, fax).
- Données contractuelles : Elles comprennent, par exemple, les informations relatives aux locations (catégorie de véhicule, date de retrait et de retour, agence de retrait et de retour, services et suppléments réservés), le numéro du contrat de location, le numéro de réservation, les données relatives au permis de conduire, la photo du permis de conduire, la plaque d'immatriculation du véhicule que vous avez réservé et les informations relatives aux programmes de fidélité et de partenariat.
- Données financières telles que les données de cartes de crédit.
- Données facultatives : Elles comprennent les données facultatives que vous nous communiquez sans que nous le demandions, comme par exemple vos souhaits en matière d'équipement du véhicule ou vos préférences en matière de catégorie de véhicule.
- Catégories spéciales de données : En cas d'accident, de dommages aux véhicules ou d'incidents similaires, nous traitons les informations relatives aux circonstances du sinistre et au constat. Ces informations peuvent être fournies par les clients, les passagers ou les personnes lésées. Dans ces cas, des données relatives à l'état de santé, telles que les blessures, le taux d'alcoolémie ou la conduite sous stupéfiants peuvent également être traitées. Des données biométriques sont également traitées dans le cadre de la validation d'un compte F'Lo-Cars.
- Données concernant un tiers : Nous traitons également les données à caractère personnel concernant un tiers (par exemple, les membres de la famille, les conducteurs secondaires, les passagers) que vous êtes susceptible de nous communiquer dans le cadre de votre relation contractuelle.
- Données relatives à des contraventions et infractions : Nous sommes parfois amenés à traiter des données relatives à de contraventions et infractions au code de la route. Des mesures de sécurité appropriées ont été mises en place pour garantir la confidentialité de celles-ci (chiffrement des flux CNT, stockage dans un espace sécurité, limitation des accès aux personnes spécialement habilitées...).

- Données de connexion : Nous sommes amenés à traiter des données de connexion lorsque vous naviguez sur notre site internet (cookies techniques et commerciaux) ou que vous vous connectez à votre espace client sécurisé (logs de connexion).
- Données de localisation (lors de l'utilisation de l'application F'Lo-Cars) : données qui révèlent la localisation de votre Smartphone.
- Données télématiques (pour les véhicules connectés) : par ex. Jeton Bluetooth, déclencheur GSM, kilométrage, volumes de réservoir de carburant, données de localisation du véhicule, événements du véhicule.

### 3) Bases légales des traitements de données effectuées par F'Lo-Cars

Art. 6 (1) phrase 1 point a) du règlement général sur la protection des données (RGPD) : Conformément à cette disposition, le traitement de vos données personnelles est licite si et dans la mesure où vous avez donné votre consentement à un tel traitement.

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD : Conformément à cette disposition, le traitement de vos données personnelles est licite si un tel traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, ou pour l'exécution de mesures précontractuelles à votre demande (par exemple lors de la réservation du véhicule).

Art. 6 (1) phrase 1 point c) du RGPD : Conformément à cette disposition, le traitement de vos données personnelles est licite si un tel traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle F'Lo-Cars est soumise.

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD : Conformément à cette disposition, le traitement de vos données personnelles est licite si un tel traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement, à savoir, F'Lo-Cars, ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel.

Art. 9 (2) point f) du RGPD : En vertu de cette disposition, certaines catégories spéciales de données personnelles peuvent être traitées si un tel traitement est nécessaire pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux. Ces catégories spéciales de données personnelles incluent les données de santé des personnes concernées.

## 4) Les finalités des traitements de données effectués par F'Lo-Cars

### 1. Créer et valider un compte F'Lo-Cars (application ou web)

#### Finalités du traitement

Vous avez la possibilité de créer un compte F'Lo-Cars via notre application F'Lo-Cars ou notre site Web pour éviter d'avoir à saisir à nouveau des données lors de nouvelles réservations / locations et pour profiter d'autres avantages. Un compte F'Lo-Cars doit être créé pour pouvoir réserver et louer des véhicules en autopartage F'Lo-Cars. Pour créer un compte F'Lo-Cars, nous avons besoin de vos données d'identification et de vos données de contact.

Le processus de validation dans l'application F'Lo-Cars implique que nous vérifions votre identité et votre permis de conduire au moyen d'une procédure d'identité avec photo. Dans la procédure d'identité avec photo, nous comparons votre selfie avec la photo utilisée sur le permis de conduire, la carte d'identité ou le passeport. Nous supprimerons la photo de votre permis de conduire, de votre carte d'identité et de votre passeport, ainsi que votre selfie, une fois la validation terminée dans les 30 jours au plus tard. Les informations selon lesquelles vous détenez un permis de conduire seront stockées dans votre compte F'Lo-Cars pendant une période maximale de six ans et régulièrement revues. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base (carte d'identité et données de passeport), les données de contrat (détails du permis de conduire et selfie) et des catégories spéciales de données (données biométriques).

Le traitement des données susmentionné nous permet également de nous conformer à notre obligation légale de vérifier que vous êtes en possession d'un permis de conduire valide. Dans ce contexte, nous traitons vos données contractuelles (données de permis de conduire).

Nous traitons vos données de base, vos données contractuelles et vos données de contact pour éviter les cas de fraude, tels que le vol d'identité.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a), b), c), f) du RGPD en liaison avec le règlement statutaire respectif.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles dans ce type de traitement pour prévenir les cas de fraude est de prévenir les infractions contre les biens à l'égard de notre flotte de véhicules et de protéger nos droits contractuels et non contractuels.

## **2. Réservation de véhicules**

#### Finalités du traitement

Si vous souhaitez louer un véhicule, vous pouvez effectuer une réservation à l'avance en utilisant notre application F'Lo-Cars, notre site Web ou par téléphone. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, données de communication et données contractuelles, ainsi que vos données financières, le cas échéant. Nous traitons vos données de localisation afin de pouvoir afficher votre agence F'Lo-Cars la plus proche dans l'application F'Lo-Cars ou sur notre site Web, à condition que vous ayez donné votre consentement pour que vos données de localisation soient utilisées. Vous avez la possibilité de désactiver l'accès à votre localisation à tout moment. Si vous réservez votre véhicule via des agences de voyages, des agences de voyages en ligne ou d'autres agents, vos données de base, vos données de communication, vos informations de location et, le cas échéant, vos informations financières, nous seront transférées par nos partenaires.

Les véhicules en autopartage F'Lo-Cars ne peuvent être réservés qu'à l'aide de l'application F'Lo-Cars. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, vos données de communication, vos données financières, vos données contractuelles et vos données de localisation. Nous traitons vos données de localisation afin de pouvoir afficher les véhicules en autopartage F'Lo-Cars les plus proches de votre localisation, à condition que vous ayez activé cette fonction. Vous avez la possibilité de désactiver l'accès à votre localisation à tout moment. Si vous choisissez de ne pas activer vos données de localisation, certaines fonctions risquent de ne pas fonctionner.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) et b) du RGPD.

#### Destinataires de vos données

Nous divulguons vos données aux destinataires suivants aux fins susmentionnées (notamment pour informer le partenaire local de location de la réservation ou pour traiter un paiement par carte de crédit via votre société émettrice de votre carte de crédit) : prestataires de services informatiques, centres d'appels, sociétés de recouvrement, services financiers prestataires de services, agences de crédit, sociétés du groupe F'Lo Groupe, agences partenaires, partenaires franchisés et autres partenaires de coopération.

Dans le cadre de nos mesures de prévention de la fraude, nous transmettons également - dans les situations où des tiers ont été ou risquent d'être fraudés - des données personnelles à ces tiers ayant subi ou risquant de subir une fraude.

### **3. Validation de l'identité et du permis de conduire**

#### Finalités du traitement

Votre identité et votre permis de conduire sont vérifiés dans l'appli F'Lo-Cars par un processus d'identification avec photo ou par l'un de nos collaborateurs dans les agences F'Lo-Cars. À cette fin, nous traitons vos données de base, vos données contractuelles (données du permis de conduire et photo/selfie) ainsi que des catégories de données spéciales (données biométriques) dans le cas de la procédure d'identification de l'appli, qui se fait par comparaison de photos/selfies avec la personne. Nous utilisons un processus en plusieurs étapes qui consiste à vérifier la personne et à vérifier les documents. La vérification de la personne dans l'application comprend la création d'une photo/selfie. Pour le contrôle de l'authenticité, une courte vidéo est créée dans laquelle vous bougez la tête d'avant en arrière, par exemple, pour montrer que vous êtes réellement en train de prendre une photo. Dans les deux cas, le contrôle des documents comprend la vérification des dispositifs de sécurité (par exemple, les hologrammes) afin d'exclure l'utilisation de documents falsifiés. Dans les agences F'Lo-Cars, nous utilisons des systèmes de caméras ou des lecteurs de cartes spéciaux et dans le cas de la procédure d'identification par application, la caméra de l'appareil final. Afin de s'assurer que la personne contrôlée possède permis de conduire valide et qu'elle correspond à la personne figurant sur les documents d'identification, une comparaison est effectuée à l'aide de caractéristiques biométriques dans le cadre de la procédure d'identification par application à l'aide de caractéristiques biométriques. Le contrôle des personnes et des documents exige que nous ayons accès au microphone et à la caméra de votre appareil. Vous pouvez désactiver ces autorisations à tout moment (pour plus d'informations, reportez-vous en détail à notre politique de confidentialité de l'application).

Une fois que vous avez été validé, nous supprimons la copie de votre carte d'identité ainsi que votre selfie au plus tard dans les 30 jours.

La copie de votre permis de conduire sera supprimée après une location et un retour réussi du véhicule, au plus tard après 12 mois.

L'information selon laquelle vous êtes titulaire d'un permis de conduire seront stockées dans votre compte SIXT pour une durée maximale de six ans et seront régulièrement vérifiées.

#### Base Légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) et b) du RGPD.

#### Destinataires de vos données

Aux fins susmentionnées, nous transmettons vos données à des prestataires de services pour valider votre identité et votre permis de conduire.

#### 4. Location de véhicules

##### Finalités du traitement

Nous traitons vos données de base, données de communication, données contractuelles, données financières et toutes données que vous nous avez fournies volontairement pour faciliter la conclusion et l'exécution de votre contrat de location.

Nous utilisons en outre les données de base, les données de communication et les données contractuelles à des fins de relation client, par exemple pour traiter les réclamations ou les changements de réservation pour lesquels vous nous contactez.

Nous utilisons également vos données de base et vos données contractuelles à des fins de règlement de comptes (par exemple, les commissions et le traitement des ventes) avec, par exemple, des agences de voyages, d'autres agences, des partenaires franchisés et des partenaires de coopération. Afin de pouvoir répondre à votre demande de réservation, nous transférons vos données à des entreprises partenaires dans le cas où nous ne disposons pas du véhicule ou du type de véhicule demandé.

Nous utilisons en outre vos données pour votre sécurité et celle de notre sécurité, par exemple pour éviter les défauts de paiement et pour prévenir les atteintes aux biens (notamment fraude, vol, détournement ; cf. → Risk.Ident).

Dans certaines agences de location, nous utilisons une technologie qui vérifie l'authenticité des documents d'identité (en particulier le permis de conduire) et enregistre les données électroniquement plutôt que manuellement.

Une fois que les droits et obligations en vertu du contrat de location ont été remplis par les deux parties, vos données principales, de paiement et de contrat continueront à être stockées jusqu'aux périodes de conservation obligatoires telles que stipulées par le législateur ou en vertu notamment du code de commerce français, du code monétaire et financier.

##### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD s'applique au traitement des données dans la mesure nécessaire à la conclusion et à l'exécution des contrats de location et à des fins de relation client.

Art. 6 (1) phrase 1 point c) du RGPD s'applique au traitement des données dans la mesure nécessaire pour détecter, prévenir et enquêter sur les infractions pénales, pour examiner et stocker les données du permis de conduire et pour respecter les délais de conservation en vertu du droit commercial et fiscal et financier.

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD s'applique au traitement des données dans la mesure nécessaire pour solder des comptes vis-à-vis de tiers, faire valoir nos propres réclamations et atténuer les risques et prévenir la fraude.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles pour améliorer nos services et notre service clients réside dans le fait que nous voulons vous offrir les meilleurs services possibles et améliorer durablement la satisfaction de nos clients.

Dans la mesure où le traitement des données est nécessaire pour effectuer des analyses en vue de prévenir les dommages à notre société et à nos véhicules, nos intérêts légitimes résident dans le maintien

de la sécurité des coûts et la prévention des désavantages économiques tels que ceux résultant du non-paiement ou de la perte de véhicules.

#### Destinataires de vos données

Nous divulguons vos données aux destinataires suivants aux fins susmentionnées (notamment pour traiter un paiement par carte bancaire via votre société émettrice de carte bancaire) : prestataires informatiques, centres d'appels, sociétés de recouvrement, prestataires de services financiers, agences de crédit, sociétés du groupe F'Lo Groupe, agence partenaires, partenaires franchisés et autres partenaires de coopération.

Dans le cadre de nos mesures de prévention de la fraude, nous transmettons également - dans les situations où des tiers ont été ou risquent d'être fraudés - des données personnelles à ces tiers ayant subi ou risquant de subir une fraude.

## **5. Exécution du contrat de location lors de la location via l'application F'Lo-Cars**

### **5.1. Location du véhicule via F'Lo-Cars Xpress**

#### Finalités du traitement

Sur certains sites, vous pouvez réserver votre véhicule de manière indépendante via l'application F'Lo-Cars ou les applications web mobiles.

A cet effet, vous recevrez à l'avance les informations correspondantes par e-mail et/ou par push. Un compte F'Lo-Cars avec une identité et un permis de conduire validés sont nécessaires pour utiliser F'Lo-Cars Xpress. Avant l'heure de prise en charge indiquée dans la confirmation de réservation, vous aurez la possibilité de choisir un véhicule de la liste des offres et, si nécessaire, d'ajouter d'autres extras à votre contrat de location. Au début de la location via l'application F'Lo-Cars (en confirmant les boutons correspondants), nous traitons vos données de base et vos données contractuelles pour la création des documents contractuels ainsi que pour une facturation correcte. Une fois le contrat de location conclu, vous recevrez de plus amples informations sur la remise des clés du véhicule. Vous aurez besoin de votre application F'Lo-Cars ou de votre numéro de réservation pour récupérer la clé du véhicule.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) et b) du RGPD.

### **5.2. Déverrouillage du véhicule via l'application F'Lo-Cars**

#### Finalités du traitement

Vous devez accéder à nos véhicules via l'application F'Lo-Cars afin d'exécuter le contrat de location de produits numériques (F'Lo-Cars share et F'Lo-Cars Fastlane). Cela se fait en entrant votre code PIN auto-généré et en activant la fonction Bluetooth de votre Smartphone ou via Global System for Mobile Communication (GSM) avec vos données de localisation, à condition que vous ayez activé cette fonction. Vous avez la possibilité de désactiver à tout moment l'accès à votre localisation ou à la fonction Bluetooth. Si vous choisissez de ne pas activer vos données de localisation ou Bluetooth,



certaines fonctions peuvent ne pas fonctionner. Nous avons besoin de vos données de base, données contractuelles et données télématiques à des fins de traitement.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) et b) du RGPD.

### **5.3. Notification des erreurs de verrouillage et de déverrouillage dans l'application F'Lo-Cars**

#### Finalités du traitement

Lors de l'utilisation de l'application F'Lo-Cars pour verrouiller et déverrouiller des véhicules, toute erreur dans ce processus, par ex. une vitre restée ouverte avant le retour du véhicule, sont affichées et doivent ensuite être corrigées. Dans ce contexte, nous avons besoin de vos données contractuelles et télématiques.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) et f) du RGPD.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles dans ce type de traitement est de prévenir les infractions contre les biens à l'égard de notre flotte de véhicules et de protéger nos droits contractuels et non contractuels.

### **5.4. Démarrer une location via l'application F'Lo-Cars**

#### Finalités du traitement

Nous traitons vos données de base, données contractuelles et données télématiques lors du début d'une location dans l'application F'Lo-Cars (en appuyant sur le bouton de confirmation correspondant).

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD.

### **5.5. Paiement digital dans les stations-service partenaires**

#### Finalités du traitement

Avec F'Lo-Cars share, vous pouvez faire le plein vous-même dans les stations-service partenaires et approuver les frais de carburant via l'application F'Lo-Cars. Pour ce faire, sélectionnez la pompe correspondante dans une station-service partenaire de l'application F'Lo-Cars et lancez le processus de ravitaillement. Vous ne pouvez sélectionner une pompe que si vous avez activé vos données de localisation dans l'application F'Lo-Cars, car c'est ainsi qu'il peut être déterminé que vous vous trouvez dans un rayon de 300 mètres d'une station-service partenaire. Vous avez la possibilité de désactiver l'accès à votre position à tout moment. Si vous choisissez de ne pas activer vos données de localisation, certaines fonctions ne fonctionnent pas. Une fois le processus de ravitaillement terminé,

la quantité de carburant et les coûts sont envoyés à F'Lo-Cars pour facturation. Dans ce contexte, vos données contractuelles, vos données télématiques et vos données de localisation sont traitées.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD.

### **5.6. Verrouillage du véhicule via l'application F'Lo-Cars**

#### Finalités du traitement

Vous devez à nouveau verrouiller le véhicule à l'aide de l'application F'Lo-Cars afin de mettre fin à la location F'Lo-Cars share et F'Lo-Cars Fastlane.

Les véhicules sont verrouillés via la fonction Bluetooth de votre smartphone ou via GSM en relation avec vos données de localisation, à condition que vous ayez activé cette fonction. Vous avez la possibilité de désactiver à tout moment l'accès à votre position ou à la fonction Bluetooth. Si vous choisissez de ne pas activer vos données de localisation ou Bluetooth, certaines fonctions peuvent ne pas fonctionner.

Nous traitons vos données contractuelles et vos données télématiques lorsque les véhicules sont verrouillés à l'aide de l'application F'Lo-Cars.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD.

### **5.7. Restituer le véhicule via l'application F'Lo-Cars**

#### Finalités du traitement

Pour assurer un retour régulier et une facturation correcte pour un certain nombre de produits (F'Lo-Cars share, F'Lo-Cars Fastlane), lors d'une demande de retour de véhicule, nous vérifions si le véhicule se trouve sur le territoire contractuel ou à un endroit approprié, et s'il peut être retourné. Nous traitons la durée d'utilisation du véhicule, le kilométrage et la quantité de carburant dans le réservoir pour être en mesure de facturer correctement, et nous vérifions votre emplacement et celui du véhicule pour déterminer si un trajet peut être interrompu conformément à nos conditions. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, données contractuelles, données de communication, données financières et données télématiques.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD

## 6. Véhicules connectés et géolocalisés

### Finalités du traitement

Nos véhicules peuvent être reliés les uns aux autres via ce que l'on appelle les fonctionnalités de véhicule connecté. Celles-ci nous permettent de recevoir des informations sur le véhicule, telles que les volumes de réservoir de carburant, le kilométrage, la vitesse, l'état des capteurs du véhicule, la pression des pneus, la date à laquelle le prochain entretien est dû, l'activation des systèmes de sécurité (par exemple les airbags), et d'envoyer certaines commandes au véhicule. Les données du véhicule sont collectées par F'Lo-Cars ou par le constructeur du véhicule concerné, ce qui nous permet de bien entretenir, veiller sur et organiser notre flotte de véhicules. Dans ce contexte, nous traitons vos données contractuelles et vos données télématiques.

D'autres processus de traitement de données liés aux véhicules connectés sont décrits dans les dispositions de la présente politique de confidentialité où il est fait référence aux données télématiques.

### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point f) GDPR (entretien, sécurité et organisation de notre flotte de véhicules).

Notre intérêt légitime à traiter vos données personnelles pour la prévention des atteintes à nos véhicules, la maintenance, l'entretien et l'organisation de notre flotte est de nous permettre de vous fournir à tout moment des véhicules en état de marche et de protéger notre flotte. Il nous permet également d'identifier et d'effectuer rapidement les travaux de réparation nécessaires.

## 7. Marketing et publicité directe

### Finalités du traitement

Nous mettons en œuvre une série d'actions différentes à des fins publicitaires, pour fidéliser notre clientèle, pour optimiser nos offres clients et à des fins d'études de marché et d'enquêtes.

Nos actions de communication et de marketing comprennent notamment :

- L'organisation de campagnes d'emailing : nous vous proposons de vous inscrire à notre newsletter afin de vous faire bénéficier d'offres promotionnelles ;
- L'organisation d'évènements promotionnels ou caritatifs : nous organisons des événements ponctuels auxquels vous pouvez être conviés ;
- La mise en place de jeux concours : nous organisons des jeux concours afin de vous faire bénéficier d'offres, de cadeaux et de goodies F'Lo-Cars ;
- La publication de contenus sur les réseaux sociaux, et notamment Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et YouTube ;
- La tenue d'une base CRM : cette base CRM nous permet d'optimiser la gestion de nos prospects ;
- Le démarchage téléphonique de nos clients : nous effectuons des campagnes de démarchage téléphonique afin d'attirer de nouveaux clients.

- L'envoi d'email de prospection : ces emails nous permettent d'informer nos clients sur les offres proposées par F'Lo-Cars en rapport avec leur profession et susceptibles de les intéresser.

**Vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement ou à l'utilisation de vos données à des fins de marketing et de publicité directe sans encourir de frais autres que ceux normalement applicables pour la transmission de données (par exemple, les frais de connexion Internet, les frais de port). Veuillez adresser vos demandes à : F'Lo-Cars, 25 Rue des Couturelles, 77730 SAACY SUR MARNE, France, ou par e-mail à : [contact.flo.cars@gmail.com](mailto:contact.flo.cars@gmail.com)**

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) du RGPD s'applique au traitement des données à des fins de mise en œuvre de mesures de marketing et de publicité directe nécessitant un consentement préalable explicite.

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD s'applique au traitement des données à des fins de mise en œuvre de mesures de marketing et de publicité directe ne nécessitant pas de consentement préalable explicite et de mise en œuvre des mesures de marketing mentionnées (→ Finalités du traitement des données).

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles à des fins de mise en œuvre des mesures de marketing et de publicité directe ci-dessus mentionnées réside dans le fait que nous voulons vous convaincre de nos services, vous proposer des offres commerciales et promouvoir une relation client durable avec vous.

#### Destinataires de vos données

Aux fins décrites ci-dessus, nous divulguons vos données à des fournisseurs de services informatiques, des centres d'appels, des partenaires publicitaires et des fournisseurs de programmes de fidélisation de la clientèle et de bonus.

## **8. Comparaison des données**

#### Finalités du traitement

Nous examinons régulièrement nos bases de données clients pour nous assurer que vous n'utilisez qu'un compte F'Lo-Cars validé. Si plusieurs comptes F'Lo-Cars ont été créés pour ou par vous, ils peuvent être fusionnés en un seul compte F'Lo-Cars. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, données de contrat et données de communication.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) point f) du RGPD.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles est de nous permettre d'optimiser notre base de données clients en évitant que les données ne soient stockées plusieurs fois inutilement.

## 9. Dommages et infractions

### Finalités du traitement

En cas de dommages à nos véhicules, ou en cas de dommages impliquant nos véhicules et en cas d'infractions au Code de la route, nous traitons vos données pour les finalités suivantes :

- Fourniture des services clients en cas de dommage,
- Traitement des réclamations et des avis d'infractions et forfaits post-stationnement,
- Traitement des dommages résultant d'accidents (traitement basé sur des informations fournies par vous et des tiers tels que la police, les locataires ultérieurs, les témoins, etc.),
- Règlement des réclamations,
- Réception et traitement des plaintes, des avis d'infractions et forfaits post-stationnement,
- Fourniture d'aide et d'assistance,
- Sécuriser et faire valoir nos propres revendications.

Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, données de communication, données contractuelles, données financières, données de tiers et, le cas échéant, les catégories spéciales de données personnelles (données de santé).

### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b), c), f) du RGPD et art. 9 (2) point f) du RGPD.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles réside dans le traitement approprié des cas de dommages, d'accidents ou d'infractions afin de protéger notre entreprise. Cela inclut également notre intérêt légitime à exercer ou à défendre des actions en justice lors du traitement des dommages et des accidents ou des infractions. Nous avons également un intérêt légitime à toujours vous fournir des véhicules sans dommage. Nous sommes en outre tenus, conformément à nos relations contractuelles avec des tiers (par exemple, des compagnies d'assurance, les forces de l'ordre et autres administrations), de traiter vos données à des fins de règlement des sinistres et des infractions et forfaits post-stationnement. Notre intérêt légitime à cet égard consiste à garantir que nous respectons les clauses du contrat.

## 10. Risk.Ident

### Finalités du traitement

Pour éviter les cas de fraude, nous utilisons les services de Risk.Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hambourg, Allemagne.

Risk.Ident utilise des cookies et d'autres technologies de suivi pour collecter et traiter des données (→ cf. Cookies et App-Tracking) afin de déterminer le terminal utilisé par l'utilisateur et le comportement de l'utilisateur. Les données ne sont pas attribuées à un utilisateur spécifique. Toutes les adresses IP collectées par Risk.Ident sont immédiatement anonymisées.

Risk.Ident stocke les données dans une base de données pour la prévention de la fraude. La base de données stocke également les données que nous avons transmises à Risk.Ident concernant les terminaux qui ont déjà été utilisés pour (tentative) de fraude, ainsi que les données de base, les données de communication et les données contractuelles associées.

Lors d'un processus de réservation, nous récupérons une évaluation des risques concernant le terminal de l'utilisateur à partir de la base de données Risk.Ident. Cette évaluation du risque sur la probabilité d'une tentative de fraude prend en compte, entre autres, si le terminal s'est connecté via différents fournisseurs de services, si le terminal montre que la référence géographique change fréquemment, le nombre de transactions qui ont été effectuées via l'appareil final et si une connexion proxy est utilisée.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles dans ce type de traitement pour prévenir les infractions contre les biens est de protéger notre flotte de véhicules et nos droits contractuels et non contractuels.

#### Destinataires de vos données

Nous transmettons les données à Risk.Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg, Allemagne pour les finalités ci-dessus décrites.

## **11. Sécurité de nos véhicules et de leurs utilisateurs et respect de nos Conditions Générales de Location**

#### Finalités du traitement

En cas de signes d'activité pénalement répréhensibles, par ex. vol, détournement, utilisation non autorisée de véhicules ou utilisés en violation du contrat et des Conditions Générales de Location, par ex. dépassant la période maximale de location, nous prendrons les mesures suivantes afin de prévenir les dommages, protéger la propriété de nos véhicules et la sécurité de leurs utilisateurs.

La sécurité de nos véhicules et de leurs utilisateurs couvre la géolocalisation de nos véhicules : cette mesure permet de nous assurer du respect des Conditions Générales de Location et de lutter contre les fraudes sur nos véhicules.

Si les autorités compétentes vous soupçonnent d'avoir commis une infraction administrative (par exemple excès de vitesse ou stationnement illégal) ou pénale avec l'un de nos véhicules, nous traiterons non seulement les données de base vous concernant que nous avons stockées, mais également les données qui nous sont transmises par les autorités compétentes.

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point c), f) du RGPD en liaison avec le règlement statutaire respectif.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles réside dans la protection de nos véhicules et de leurs utilisateurs au moyen des mesures susmentionnées. Nous avons également un intérêt légitime nos droits contractuels et extracontractuels.

## 12. Tenue d'un fichier de clients à risques

### Finalités du traitement

Ce fichier nous permet de tenir un listing des personnes susceptibles de représenter un risque contractuel lors de la location (incident de paiement ayant donné lieu à contentieux, accidents ou dommages répétés imputables au conducteur ou à la personne inscrite au contrat, accidents ou dommages causés volontairement, utilisation d'un véhicule sans respecter les Conditions Générales de Location...).

### Base légale du traitement

Intérêt légitime encadré par la délibération n°2006-235 du 9 novembre 2006 de la CNIL.

## 13. Amélioration de nos processus et offres

### Finalités du traitement

Pour améliorer la qualité de nos processus et offres, ainsi que pour optimiser nos relations clients, nous réalisons des analyses de potentiel, à l'aide de valeurs de probabilité sur les locations futures et des taux de souscription à nos offres, qui prennent la forme d'évaluations et de rapports ainsi que d'enquêtes de satisfaction clients, en vue de répondre aux attentes de nos clients en termes de fourniture de produits et services de qualité. Cela nous permet également de définir des objectifs de chiffre d'affaires pour notre entreprise, d'optimiser la planification de la capacité pour améliorer l'utilisation des véhicules ainsi que d'identifier et de réparer les sources d'erreurs.

Nos clients sont regroupés selon des critères précis afin de réaliser les analyses de potentiel. Ces critères incluent notamment l'historique des commandes, le chiffre d'affaires et les statistiques de réclamations.

Nous traitons également vos données de base, vos données de communication et vos données contractuelles dans le cadre de notre collaboration avec des partenaires franchisés, des partenaires de coopération et des agences partenaires, et à des fins d'optimisation des processus et offres associés (cf. → Réservation et location de véhicules).

Dans ce contexte, nous traitons vos données de base et données contractuelles. Les étapes de traitement précitées sont réalisées à l'aide d'un Data Dhop. Notre Data Shop contient toutes les données collectées dans l'entreprise. Nous utilisons également la Data Shop à des fins internes, par ex. évaluations commerciales, stratégies de marketing, calcul des prix de nos produits et contrôle des coûts.

Les étapes de traitement dans le cadre de la Data Shop sont effectuées sous une forme anonymisée ou pseudonymisée.

Nous traitons également les données d'adresse provenant de prestataires de services externes pour mettre à jour notre base de données d'adresses et pour nous assurer que les données de base que nous utilisons pour le traitement des contrats sont correctes.

### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point a) du RGPD s'applique lorsque le consentement est requis pour mettre en œuvre des mesures destinées à optimiser nos processus et offres.

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD.

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles réside dans l'amélioration de nos services et le développement continu de nos produits. Nous avons également un intérêt légitime à améliorer les niveaux de satisfaction des clients.

## 14. Relations client

### Finalités du traitement

Vous pouvez contacter le service client afin de résoudre une erreur technique relative à un véhicule connecté. Le service client peut déverrouiller ou verrouiller à distance un véhicule après avoir vérifié un certain nombre de fonctions de sécurité. Votre code PIN auto-généré, votre numéro de permis de conduire, votre date de naissance et votre lieu (comme indiqué sur le téléphone) sont nécessaires pour vous identifier. Ces informations sont comparées aux données de localisation GPS du véhicule. Dans ce contexte, nous traitons vos données de base, données contractuelles, données de communication, données télématiques et, dans ce cas, vos données de localisation au moyen d'une requête téléphonique.

### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD.

## 15. Manifestations et dons

### Finalités du traitement

Nous organisons différents événements pour promouvoir la relation client et la fidélisation de la clientèle. Nous organisons également un certain nombre d'activités caritatives, telles que des appels aux dons. Nous traitons vos données de base et vos données de communication aux fins susmentionnées.

### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD

Notre intérêt légitime à utiliser vos données personnelles à des fins de service client, de fidélisation de la clientèle et à des fins caritatives réside dans notre désir, d'une part, d'offrir les meilleurs services possibles et d'augmenter durablement la satisfaction de la clientèle, et, d'autre part, d'assumer les responsabilités sociales qui nous, en tant que grande entreprise, y sommes liés.



## 16. Cookies et analyse de l'application

### Finalités du traitement

Nos sites Web utilisent des « cookies », notre application utilise des outils d'analyse équivalents. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont copiés d'un serveur Web sur votre disque dur. Les cookies contiennent des informations qui peuvent être lues ultérieurement par un serveur Web dans le domaine dans lequel le cookie vous a été attribué. Les cookies ne peuvent exécuter aucun programme ni infecter votre ordinateur avec des virus. Les cookies que nous utilisons ne contiennent pas de données personnelles et ne sont pas liés à de telles données. Les outils de suivi stockent des données sur



l'utilisation de l'application dans l'application elle-même ou transmettent des évaluations d'utilisation (anonymisées) à l'opérateur de l'application.

Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies et sur leur désactivation dans la politique de cookies du site Web correspondant (accessible via le lien dans la bannière de cookies et sous le point de menu « Politique de confidentialité »). Le suivi des applications peut être désactivé dans l'application (Compte  Options  App Analytics).

#### Base légale du traitement

Art. 6 (1) phrase 1 point b) du RGPD

Art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD

Notre intérêt légitime à traiter vos données personnelles via nos sites Web et notre application réside dans notre volonté d'optimiser notre offre Internet et, à ce titre, d'offrir à nos clients les meilleurs services possibles et d'accroître durablement la satisfaction de la clientèle.

## 5) Transfert de données à des pays tiers

Si vous utilisez nos services pour réserver des véhicules qui doivent être loués dans un pays tiers, nous transmettons vos données personnelles et les données de tout conducteur supplémentaire à nos partenaires commerciaux dans ce pays tiers. Ceci s'applique également si vous utilisez des programmes partenaires de pays tiers. En cas de dommages et / ou d'accidents subis dans un pays tiers, nous pouvons transmettre vos données personnelles et les données de tout conducteur supplémentaire aux autorités compétentes et aux compagnies d'assurance de ce pays tiers.

Le transfert de vos données vers un pays tiers est fondé sur une décision de la Commission européenne constatant le caractère adéquat.

En l'absence de décision d'adéquation de la Commission européenne pour le pays tiers concerné, le transfert vers ce pays tiers aura lieu sous réserve des garanties appropriées conformément à l'art. 46 (2) du RGPD. Vous pouvez demander des copies des garanties susmentionnées à SIXT en écrivant à l'adresse indiquée ci-dessus (cf. → Responsable du traitement, coordonnées du délégué à la protection des données). Les pays tiers sont des pays en dehors de l'Espace économique européen. L'Espace économique européen comprend tous les pays de l'Union européenne ainsi que les pays de ce que l'on appelle l'Association européenne de libre-échange, à savoir la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

## 6) Catégories de destinataires des données

Nous faisons parfois appel aux services de prestataires de services externes et d'entreprises appartenant au Groupe SIXT pour remplir nos obligations contractuelles et statutaires et pour satisfaire nos intérêts légitimes.

Nous pouvons également transférer vos données personnelles à d'autres destinataires tels que les autorités publiques, par ex. pour les obligations légales de divulgation aux autorités fiscales ou aux autorités de poursuite ; aux établissements de crédit, par exemple pour gérer les paiements, à des experts, par exemple pour traiter des réclamations, ou à des avocats, par exemple pour défendre et faire valoir des droits en justice.

## 7) Durée de conservation des données

F'Lo-Cars conserve vos données à caractère personnel uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, à savoir les fins pour lesquelles elles ont initialement été collectées (voir Finalités du traitement des données par F'Lo-Cars). Dans la mesure où F'Lo-Cars est tenue par la loi de sauvegarder des données à caractère personnel, la durée de conservation est conforme aux obligations légales. En ce qui concerne les documents commerciaux, notamment les livres comptables et les justificatifs (par exemple les factures), la durée de conservation est de 10 ans (Article L123-22 du Code de commerce français). Le cas échéant, vos données sont bloquées pour les opérations en cours pendant cette période, pour autant qu'aucune autre finalité n'existe pour le traitement.

## 8) Profilage

Nous traitons parfois vos données de manière automatisée dans le but d'évaluer certains aspects personnels (profilage). Nous utilisons le profilage dans les cas suivants :

- Nous évaluons les données au moyen de ce que l'on appelle des fonctionnalités de véhicules connectés afin de pouvoir entretenir, entretenir et organiser notre flotte de véhicules. Ces mesures visent également à vous protéger (voir sections D, n° 4 et n° 5).
- Nous réalisons des analyses de potentiel pour améliorer la qualité de nos processus et offres et pour optimiser nos relations clients. À cette fin, nos clients sont regroupés selon certains critères, tels que l'historique des commandes, le chiffre d'affaires et les statistiques de réclamations (voir section D, n° 12).
- Nous mettons en œuvre différentes mesures pour nous permettre de vous fournir des informations et des conseils ciblés sur les produits. Celles-ci permettent de mener des activités publicitaires appropriées, notamment des études de marché et des enquêtes (voir section D, n° 6).
- Le traitement de géolocalisation de véhicules génère des alertes automatiques lorsque les véhicules équipés de systèmes de géolocalisation entrent dans des zones de circulation prohibées par nos Conditions Générales de Location ou dans des zones à risques définies en amont par nos équipes. Ce traitement a pour objet de lutter contre la criminalité, et notamment contre le vol de nos véhicules.
- Le traitement relatif à la tenue d'un fichier de client à risques alimenté par F'Lo-Cars conformément à la Délibération n°2006-235 du 9 novembre 2006. L'inscription à cette liste est effectuée manuellement par des personnes qualifiées et génère des alertes automatiques en cas de réception d'une demande de location de véhicule. Les actes ou faits donnant lieu à inscription dans ce fichier doivent obligatoirement entrer dans les catégories suivantes : un incident de paiement ayant donné lieu à contentieux; des accidents ou dommages répétés imputables au conducteur ou à la personne inscrite au contrat ; des accidents ou dommages causés volontairement ; l'utilisation d'un véhicule sans respecter les conditions générales du contrat de location. Dès lors qu'une personne est inscrite sur cette liste, elle pourra se voir opposer la possibilité de réserver un véhicule.

## 9) Droits des personnes concernées

### 1. Droit d'accès de la personne concernée, Art. 15 RGPD

Vous avez le droit de nous demander, à des intervalles appropriés, des renseignements sur vos données à caractère personnel enregistrées par nos soins. Cette demande de renseignements concerne aussi la question de savoir si F'Lo-Cars a enregistré des données à caractère personnel vous concernant et notamment de quelles données il s'agit et à quelles finalités ces données sont traitées. Sur demande, F'Lo-Cars met à votre disposition une copie des données faisant l'objet du traitement.

### 2. Droit à rectification, Art. 16 RGPD

Vous avez par ailleurs le droit d'exiger de F'Lo-Cars la rectification de données enregistrées avec des erreurs ou incomplètes.

### 3. Droit à l'effacement, Art. 17 RGPD

Vous avez en outre le droit d'exiger de F'Lo-Cars la suppression de vos données à caractère personnel lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Nous sommes notamment contraints de les supprimer si vos données à caractère personnel ne sont plus requises aux fins pour lesquelles elles ont été ou si elles ont été traitées d'une autre façon, si vous avez révoqué une autorisation accordée ou si des données ont fait l'objet d'un traitement illicite.

### 4. Droit à la limitation du traitement des données, Art. 18 RGPD

Dans certaines conditions, vous avez le droit de limiter le traitement de vos données à caractère personnel. Cela est notamment le cas si vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel et si nous devons examiner votre contestation. Dans ce cas, nous n'avons plus le droit de poursuivre le traitement de vos données, à l'exception de leur conservation, tant que la question de l'exactitude n'a pas été élucidée.

### 5. Droit à la portabilité des données, Art. 20 RGPD

Si vous souhaitez changer de loueur de véhicules automobiles, vous avez le droit de nous demander de transmettre les données que vous avez mises à notre disposition en vertu de votre consentement ou d'une relation contractuelle existante, dans un format pouvant être lu par une machine, à vous même ou au choix à un tiers.

### 6. Droit d'opposition, Art. 21 RGPD

#### a) Droit d'opposition dans certains cas.

Si le traitement de vos données par F'Lo-Cars est nécessaire à l'exécution d'une mission effectuée dans l'intérêt public ou dans l'exercice de l'autorité publique dévolue au responsable du traitement (art. 6 (1) phrase 1 point e) du RGPD) ou est fondé sur les intérêts légitimes de F'Lo-Cars (art. 6 (1) phrase 1 point f) du RGPD), vous avez alors le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons liées à votre situation particulière, au traitement de vos données. Ceci s'applique également à tout profilage basé sur cette disposition telle que définie par l'art. 4 no. 4 RGPD, que nous utilisons pour ce que l'on appelle les fonctionnalités des véhicules connectés, pour améliorer nos processus et nos offres ou à des fins publicitaires. Nous mettrons alors fin au traitement, à moins que nous ne puissions présenter des motifs légitimes et impérieux pour un tel traitement qui remplacent les motifs de fin du traitement.

**b) Droit de s'opposer au traitement des données à des fins de marketing direct (tel que défini par la section D, n° 6 de la présente politique de confidentialité des données)**

Dans des cas individuels, nous traitons vos données personnelles à des fins de marketing direct. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles aux fins de telles activités de marketing ; cela s'applique également au profilage dans la mesure où il est associé à un tel marketing direct.

Si vous vous opposez au traitement de vos données à des fins de marketing direct, nous ne traiterons plus vos données personnelles de cette manière.

Vous pouvez exercer votre droit d'opposition sans avoir à adhérer à un format particulier et l'adresser à :

F'Lo-Cars, 25 Rue des Couturelles, 77730 SAACY SUR MARNE, FRANCE

ou à l'adresse e-mail: [contact.flo.cars@gmail.com](mailto:contact.flo.cars@gmail.com)

**7. Droit de retirer votre consentement, Art. 7 (3) RGPD**

Si le traitement des données chez F'Lo-Cars est basé sur votre consentement, vous avez le droit, à tout moment, de retirer le consentement que vous avez accordé. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement entre le moment où le consentement a été accordé et le moment où il a été révoqué.

**8. Information de contact pour exercer vos droits concernant vos données personnelles**

Si vous souhaitez exercer vos droits en tant que personne concernée, veuillez adresser ces demandes à l'adresse e-mail : [contact.flo.cars@gmail.com](mailto:contact.flo.cars@gmail.com)

**9. Droit de recours auprès de l'autorité compétente, Art. 77 RGPD**

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

**Informations générales**

Nous nous réservons le droit de modifier et d'adapter cette politique de confidentialité des données avec effet pour l'avenir.