

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION - TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD) AZALYS

Les Offres, telles que définies à l'article 5 ci-dessous, présentes sur **voyageur-azalys-blois.viacitis.net** (site internet également accessible via les url **bus.azalys.agglopolys.fr/TAD** et **reservation.azalys.agglopolys.fr**), et sur l'application « AZALYS TAD » (ci-après collectivement, le « Site »), sont proposées par KEOLIS BLOIS, SARL unipersonnelle au capital de 300 500 euros, immatriculée au RCS de Blois sous le numéro 880 429 253, dont le siège social est 22 rue Laplace, 41000 BLOIS, dont le numéro de téléphone est le 02 54 58 55 75 et dont le code APE est 4931Z (ci-après « KEOLIS »).

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales » ou « CGVU ») encadrent l'utilisation du Site et sont applicables à l'ensemble des commandes et réservations réalisées entre KEOLIS et tout consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, âgé d'au moins 18 ans et doté de la capacité juridique (ci-après le « Client ») à l'occasion d'une commande passée via le Site ou par téléphone. Les Conditions Générales sont disponibles sur le Site et à l'agence commerciale AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS.

Toute passation de commande ou réservation entraîne acceptation pleine et entière des prix et des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de la commande. KEOLIS reste libre, à tout moment d'enrichir, modifier, corriger ou supprimer tout ou partie des Conditions Générales qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le Site. Le Client sera également informé par mail ou courrier postal. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son abonnement.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les mots et expressions employés ci-dessous avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront le sens qui est attribué ci-après.

- « **Client** » : désigne tout utilisateur du Site et/ou tout consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, âgé d'au moins 18 ans et doté de la capacité juridique.
- « **Commande** » : désigne l'acceptation par le Client de l'offre proposée par KEOLIS, des prix et des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de l'acceptation par le Client.
- « **Offre** » : désigne les offres de transport à la demande (ci-après « TAD ») ou de transport de personnes à mobilité réduite (ci-après « TPMPR ») proposées par KEOLIS, telles que décrites à l'article 5 ci-dessous.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGVU s'appliquent à l'ensemble des Offres proposées par KEOLIS sur le Site ou par téléphone, qu'il s'agisse du TAD ou du TPMPR, étant précisé que le TPMPR est proposé uniquement par téléphone.

Les Offres proposées sur le Site et par téléphone sont décrites à l'article 5 ci-dessous.

La Commande d'Offres est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté par un clic au moment de la Commande ou lors de l'inscription le cas échéant, ou aux Clients ayant

accepté par téléphone, les présentes CGVU dans leur intégralité préalablement à chaque Commande.

Pour pouvoir commander une Offre sur le Site, le Client doit posséder une adresse email, et la création d'un compte Client est obligatoire.

Dans le cadre d'un abonnement, la souscription à l'abonnement emporte acceptation par le Client des présentes CGVU et des conditions générales d'abonnement présentes sur le Site et en agence.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES : TARIFS APPLICABLES

Le Client ne paiera pas au moment de la Commande mais uniquement à la montée à bord du véhicule, ou au moment où il rechargera sa carte jvmalin s'il achète ses titres avant le trajet, dans les conditions précisées à l'article 5.2.2. ci-dessous. Le client peut également utiliser l'application AZALYS TICKET pour acheter des titres de transport « dématérialisés » et les valider à la montée à bord en scannant le QR Code affiché dans le véhicule.

Les prix pratiqués sont disponibles sur le site internet bus.azalys.agglopolys.fr dans la rubrique « Tarifs » et en agence. Les prix appliqués sont indiqués en Euros et sont entendus TVA comprise et applicables au jour de la Commande (sauf mention indiquant le contraire).

KEOLIS se réserve le droit de modifier les prix, à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées par KEOLIS, sauf modification ultérieure de la Commande.

KEOLIS fera ses meilleurs efforts pour apporter au Client l'information la plus pertinente et la plus complète.

ARTICLE 4. CAPACITE ET RESPONSABILITE POUR COMMANDER SUR LE SITE

Pour utiliser le Site, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes CGVU. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du Site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGVU pourra entraîner le refus par KEOLIS, à tout moment, de l'accès à l'Offre proposée sur ledit Site quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

ARTICLE 5. OFFRES PROPOSEES

5.1 MOYENS DE COMMANDE DES OFFRES

Après avoir validé les présentes CGVU selon l'un des moyens mis à sa disposition, le Client peut commander des Offres :

- directement sur le Site ;
- en contactant notre Service Clients par téléphone au 09 693 693 41 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 7h à 20h.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique à la création de son compte sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation et/ou de bénéficier de l'Offre commandée.

KEOLIS se réserve le droit, et ce, sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir du Site internet (modes de recherche, restitution des informations...).

5.2 DESCRIPTION DES OFFRES PROPOSEES

5.2.1 Réservation de trajets

Création de compte

La création d'un compte Client sur le Site nécessite : (i) l'acceptation des présentes CGVU ; (ii) la sélection du type d'Offres sollicitées, (iii) l'enregistrement de l'ensemble des informations indispensables à la bonne exécution du service, (iv) le renseignement des canaux de contact (email et/ou téléphone) à utiliser pour toute notification à l'utilisateur. Le détail de ces informations est précisé au sein de l'article 10 des présentes CGVU.

Le Client aura la possibilité d'accéder à son compte, à sa discrétion, en s'identifiant grâce à son identifiant (adresse email) et mot de passe fournis lors de la création de son compte.

Nature des Offres & Parcours de réservation

Dans le cadre de son service de transport à la demande, KEOLIS propose la réservation d'un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates déterminées et enfin pour une ou plusieurs personnes.

Les modes de transports proposés par KEOLIS sont les suivants :

- Transport à la demande RESAGO (détail disponible sur bus.azalys.agglopolys.fr)
- Transport de personnes à mobilité réduite HANDIGO (détail disponible sur bus.azalys.agglopolys.fr)

Plus de détails concernant ces services peuvent être consultés sur le site internet bus.azalys.agglopolys.fr dans la rubrique « Horaires et trajets », ou obtenus par téléphone en appelant le Service Clients.

Le Client peut réserver et passer commande via les canaux de commande identifiées à l'article 5.1 ci-dessus.

Réservation de trajet

- **Pour les commandes sur le Site :**

Les champs « arrêt de départ », « arrêt d'arrivée », « date du trajet », « heure de départ ou d'arrivée », « nombre de voyageurs » doivent être renseignés. Après avoir cliqué sur le bouton « VALIDER », une recherche de trajets sera alors lancée et si un trajet remplit les conditions mentionnées ci-dessus, l'utilisateur recevra un message de confirmation de réservation. Le détail de sa commande apparaîtra dans l'onglet « Mes réservations ». Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGVU et les accepter sans réserve.

Une fois sa réservation confirmée, KEOLIS transmettra au Client par courrier électronique la confirmation de la Commande reprenant les éléments essentiels tels que la date du trajet, l'arrêt ou adresse de prise en charge et de dépose ainsi que les horaires associés, communiqués à titre indicatif.

- **Pour les Commandes par téléphone auprès du Service Clients :**

Le contrat est conclu entre KEOLIS et le Client au moment où la commande est validée par l'opérateur membre du Service Clients. Le Client doit préciser l'arrêt ou l'adresse de départ, l'arrêt ou l'adresse d'arrivée, la date du trajet, l'heure désirée pour le départ ou l'arrivée et le nombre de passagers.

Le conseiller proposera ensuite le ou les trajet(s) correspondant au mieux à la recherche du Client. Une fois le trajet validé par le Client, la réservation est confirmée par le membre du Service Clients.

De plus, KEOLIS rappellera le Client par téléphone la veille du trajet (ou l'avant-veille en cas dimanche ou jour férié intercalé) pour reprendre les éléments essentiels de la réservation tels que la date du trajet, l'arrêt ou l'adresse de prise en charge et de dépose ainsi que les horaires associés. En cas de non-réponse, KEOLIS laissera au Client un message avec ces éléments.

Sous réserve de disponibilité, il est également possible de réserver un trajet jusqu'à 30 minutes avant l'heure de passage du véhicule pour l'ensemble des services de réservation objets des présentes, et ce peu importe le moyen de réservation. Dans ces derniers cas de réservation « de dernière minute », la confirmation sera immédiate.

Confirmation de la réservation

Une première confirmation de Commande sera envoyée par mail après la validation de la Commande du Client sur le Site.

La veille du trajet, le Client recevra un appel téléphonique qui lui indiquera un rappel des arrêts ou adresses de montée et de descente ainsi que des horaires de prise en charge et de dépose.

Gestion des trajets, annulation de Commandes et pénalité d'annulation

A l'approche du véhicule, le Client aura la possibilité de visualiser, en temps réel sur l'application AZALYS TAD, le trajet du véhicule utilisé. Une notification de véhicule en approche sera également envoyée au client. Si le Client en a fait la demande auprès du Service Clients, il aura également la possibilité d'être informé de l'approche du véhicule par SMS.

Il est demandé au Client de se présenter à l'arrêt de montée 10 minutes avant l'heure convenue afin d'en assurer la prise en charge.

Le Client pourra annuler sans frais sa Commande en ligne au plus tard 1 heure avant l'heure d'arrivée du véhicule. Sur le Site, un bouton « ANNULER » est présent dans chaque détail de trajet réservé permettant au Client d'annuler sa Commande.

Le Client peut également annuler sa Commande par téléphone auprès du Service Clients en informant le membre du Service Clients, au plus tard 1 heure avant l'heure d'arrivée du véhicule.

Le Service Clients AZALYS est exceptionnellement ouvert le dimanche de 10h à 13h et de 14h à 17h pour les annulations de transport à la demande uniquement.

En cas d'annulation hors délai ou en cas de non-présentation, le Client recevra un courrier postal l'informant d'une pénalité de 10€ à régler par chèque à l'ordre de Keolis Blois, à adresser à l'agence Azalys, 3 rue du commerce, 41000 Blois.

Le Client pourra consulter dans son compte Client son historique de Commandes.

5.2.2 Tarification et paiement à bord

Les Offres fonctionnent suivant la tarification de KEOLIS. Cette tarification peut se matérialiser via l'achat de titres unitaires ou bien d'abonnements divers en fonction des modèles de paiement proposés par KEOLIS.

L'ensemble des Conditions Générales relatives à la souscription d'abonnement est détaillé sur le site internet bus.azalys.agglopolys.fr dans la rubrique « Tarifs » et disponibles en agence.

Le paiement de la Commande aura lieu directement auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule, ou au moment où il rechargera sa carte jymalin s'il achète ses titres avant le trajet.

Plusieurs moyens de validation des titres de transports sont proposés :

- Validation avec un ticket Azalys ;
- Validation avec une carte jymalin ;

Pour les validations avec un ticket Azalys et/ou avec une carte jymalin, le Client devra s'être muni préalablement d'un titre de transport valide acheté à l'agence commerciale AZALYS ou chez un dépositaire, ou sur la boutique en ligne. Si le Client n'a pas de titre de transport valide à la montée dans le véhicule, il devra en acheter un auprès du conducteur.

Le client peut également acheter des titres de transport « dématérialisés » dans l'application AZALYS TICKET et les valider à la montée à bord en scannant le QR Code affiché dans le véhicule.

ARTICLE 6. DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L.221-2 du Code de la consommation, le service proposé sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, l'Offre commandée sur le Site est exclusivement soumise aux conditions d'annulation prévues aux présentes CGVU.

ARTICLE 7. RECLAMATIONS

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Clients via la rubrique « Contact » du site bus.azalys.agglopolys.fr, ou par téléphone au 09 693 693 41, ou bien par courrier à l'adresse KEOLIS BLOIS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (à titre d'exemples : ticket ou reçu) utile au traitement de sa demande.

Le Client, après avoir saisi le Service Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, ou de quatre (4) mois pour les cas les plus complexes, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Les coordonnées et modalités de saisie du médiateur du Tourisme et du Voyage sont disponibles sur son site : www.mtv.travel – MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17.

ARTICLE 8. DEMARCHAGE

Le Client est informé qu'en cas de communication à KEOLIS de ses coordonnées téléphoniques, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'accès au Site ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site ou sur une quelconque partie des éléments les constituant.

Le Site, tous les éléments qui le constituent (notamment les textes, présentations, vidéos, photographies, les documents téléchargeables, marques et logos, etc.) et les logiciels rattachés, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et des droits voisins, réservés aux seuls titulaires de ces droits.

A l'exception notamment des reproductions sans modifications ni altérations faites à des fins de copie personnelle et privée conformément à l'article L.122-5, 2° du Code de la propriété intellectuelle, toute utilisation, exploitation, reproduction, représentation, diffusion, édition ou publication, partielle ou totale, du Site et/ou des éléments qui le constituent, sous quelque forme et format que ce soit, sur quelque support que ce soit et pour quelque finalité que ce soit (commerciale, publicitaire, etc.) est strictement interdite et sanctionnée par la loi.

L'insertion, la création de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de KEOLIS.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE ET GARANTIES

10.1 RESPONSABILITE POUR L'UTILISATION DU SITE / INFORMATIONS PRESENTES SUR LE SITE

KEOLIS ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur le Site seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruptions ou pannes. KEOLIS ne peut pas non plus garantir que le Site est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par KEOLIS. KEOLIS décline toute responsabilité quant aux dommages directs ou indirects qui pourraient en résulter.

KEOLIS n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements et/ou de dommages directs et/ou indirects imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

En aucun cas KEOLIS ne sera responsable des dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'opportunité ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation des Offres proposées sur le Site. Enfin, KEOLIS ne pouvant contrôler l'ensemble des sites disponibles par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches du Client, KEOLIS n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

KEOLIS ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de l'Offre qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à l'Offre, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de KEOLIS, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

10.2 PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Les photographies et illustrations sur le Site ont pour but d'illustrer une page, elles sont protégées par des droits de propriété intellectuelle/droit à l'image. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photographie/illustration pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

KEOLIS est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à travailler et à rendre conforme la collecte et le traitement des données conformément aux réglementations européennes et françaises applicables.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables :

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation
Gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications	<ul style="list-style-type: none"> Données de connexion Données d'identification 	3 ans à partir de l'inactivité de l'utilisateur
Gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification Données sur votre vie personnelle 	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compter du dernier contact initié par le prospect
Gestion et inscription au service de transport à la demande	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification et de connexion Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu 	Les données seront supprimées/anonymisées au plus tard 2 ans après la dernière réservation.
Gestion et inscription aux services de transport de personnes à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification Données nécessaires pour valider l'inscription au service (carte de handicap etc...) Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu, information sur le 	Données d'inscription conservées le temps de l'étude de la demande et de sa validation. Si la demande est validée, seules les données nécessaires à la prise en charge sont conservées et/ou collectées et traitées dans le cadre du service. Les données seront

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation
	handicap nécessaire lors de la prise en charge	supprimées/anonymisées au plus tard 2 ans après la dernière réservation.
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)	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification • Données de validation • Photo 	<p>Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 3 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 événements (puis 13 mois en archivage intermédiaire).</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. Les données sont anonymisées pour usage statistique.</p> <p>La photo est conservée pendant la validité de la carte d'abonnement au Réseau.</p>
Réalisation d'enquêtes de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification • Habitudes de déplacement 	Anonymisation des réponses après réalisation de l'enquête
Réponse à vos demandes d'informations / questions	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification et éléments sur la demande • Demandes reçues • Réponses apportées 	Durée nécessaire au traitement de votre demande et au maximum 1 an
Gestion des réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification • Données de 	5 ans à partir de la clôture de la réclamation

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation
	commandes et abonnements • Réponses apportées	
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes	• Données d'identification • Données de localisation • Données relatives à des infractions	Jusqu'au paiement de l'amende
La détection du délit d'habitude	• Données d'identification • Données de localisation • Données relatives à des infractions	12 mois maximum
L'émission de bulletins de régularisation, le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction	• Données d'identification • Données de localisation • Données relatives à des infractions	1 an en base active puis 2 ans en archivage
Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents	• Sons des appels • Données d'identification	6 mois maximum
Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau	• Statistiques anonymisées	Anonymes
La gestion des objets trouvés	• Données anonymisées (photos)	Conservation des objets trouvés pendant 10 jours.
Gestion des demandes d'exercice de droits et informations au titre du RGPD	• Données d'identification dont documents d'identité • Demandes reçues • Réponses apportées	5 ans à compter de la réception de la demande complète
Gestion du précontentieux et du contentieux, constitution de preuves	• Données nécessaires à la procédure en cours	Durée de la procédure

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité de KEOLIS (<https://bus.azalys.agglopolys.fr/politique-de-confidentialite>) ou le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Identité du responsable de traitement

Les données personnelles sont collectées par :

KEOLIS BLOIS - SIREN 880 429 253

Siège social : 22 rue Laplace, 41000 BLOIS

11.1 DONNEES COLLECTEES ET FINALITES

Sur le Site et/ou par toute création de compte/Commande par téléphone, KEOLIS collecte et traite notamment les nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone personnel mobile, adresse postale, arrêts de montée et de descente pour le TAD et adresses de départ et d'arrivée pour le TPRM, date et heure de prise en charge. Ces données sont collectées pour les finalités décrites ci-dessous.

Des données de localisation sont collectées par l'application AZALYS TAD afin de fournir au Client des informations sur l'approche du véhicule qui effectuera le trajet qu'il aura réservé. Ces données sont collectées lorsque le Client consulte le suivi cartographique du véhicule dans l'application AZALYS TAD au premier plan, et également lorsque l'application AZALYS TAD se trouve en arrière-plan afin de lui envoyer une notification d'approche du véhicule.

Les informations communiquées sur le Site et/ou par téléphone permettent à KEOLIS, de traiter et d'exécuter les Commandes des Clients. Conformément à la loi n°78/17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016), les informations indispensables à KEOLIS, pour traiter et exécuter les Commandes, sont signalées le cas échéant par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître les Clients ainsi qu'à améliorer les Offres proposées, tout en en assurant la sécurité des données.

Utilisation des données personnelles

KEOLIS recueille et utilise les données personnelles concernant les Clients pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gestion des comptes utilisateurs/Clients ;
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des Clients par les conducteurs ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale ;
- Gestion des demandes d'information ;
- Gestion des réclamations ;
- Information voyageur (véhicule à l'approche) ;
- Gérer les fichiers Clients, la fourniture des Offres et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les Clients et usagers ;
- Informer les Clients de l'actualité des Offres ;

- Informer les Clients des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture des Offres ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service afin de mieux comprendre les besoins et attentes des Clients dans le but de fournir des Offres adaptées et de pouvoir faire évoluer les Offres ;
- Traiter les demandes, l'exercice des droits ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

Enregistrement des conversations

Dans le cadre de l'amélioration de notre qualité de service, les appels au Service Clients peuvent être enregistrés. Les enregistrements des appels ne sont pas systématiques. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

11.2 BASES LEGALES SUR LESQUELLES REPOSENT NOS TRAITEMENTS

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données lorsque nous avons un fondement légal qui nous permet de le faire. Il peut s'agir de l'exécution contractuelle (a), de l'intérêt légitime (b), d'une obligation légale (c) ou du consentement (d).

a) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle ou précontractuelle

- Gestion des comptes utilisateurs/Clients ;
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des Clients par les conducteurs ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale ;
- Gestion des réclamations ;
- Informer les Clients des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture des Offres ;
- Gérer les fichiers Clients, la fourniture des Offres et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les Clients et usagers.

b) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime

- Gestion des demandes d'information ;
- Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service afin de mieux comprendre les besoins et attentes des Clients dans le but de fournir des Offres adaptées et de pouvoir faire évoluer les Offres ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction.

c) Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale

- Traiter les demandes, l'exercice des droits ;

- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

d) Les finalités de traitement reposant sur le consentement du Client

- Informer les Clients de l'actualité des Offres ;
- Information voyageur (véhicule à l'approche) ;
- Cookies et mesures d'audience.

11.3 DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessus. Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Pour plus d'informations, consulter la politique de confidentialité disponible en cliquant sur [ce lien](#), ou au sein de notre agence commerciale.

Les données de localisation collectées par l'application AZALYS TAD dans le cadre de l'information voyageurs de type « véhicule à l'approche » ne sont pas stockées ni conservées.

11.4 DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données collectées par KEOLIS sont exclusivement destinées aux services de KEOLIS et concernés par les demandes du Client.

Elles peuvent être transmises :

- aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, les agents, etc. ;
- à AGGLOPOLYS, communauté d'agglomération de Blois ;
- aux sociétés du groupe KEOLIS ;
- aux sociétés sous-traitantes auxquelles KEOLIS fait appel dans le cadre de l'exécution des Offres et Commandes ;
- à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où KEOLIS serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, la santé ou la sécurité, etc.).

En tout état de cause, nous exigeons toujours de ces destinataires qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisantes et qu'ils prennent les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

11.5 DROITS DES PERSONNES SUR LES DONNEES COLLECTEES

À tout moment et lorsque cela est applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.

Ce droit peut être exercé :

- via le Site en modifiant les informations du compte Client ;
- via le formulaire de contact présent dans la rubrique « Contact » du site bus.azalys.agglopolys.fr ;
- en adressant un email au référent données personnelles en cliquant sur [ce lien](#) ;
- en adressant sa demande par courrier accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à l'adresse KEOLIS BLOIS, 22 rue Laplace, 41000 BLOIS.

11.6 HEBERGEMENT ET TRANSFERT DE DONNEES HORS UE

Vos données sont hébergées et traitées en Europe. Concernant les données du service TPMR, ces dernières traitant des données de santé, vos données sont hébergées chez un hébergeur certifié HDS.

Des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter par les moyens indiqués au 11.5.

11.7 GESTION DES COOKIES

Des cookies/traceurs peuvent être déposés sur votre terminal, pour en savoir plus et gérer vos consentements au dépôt de ces cookies/traceurs, veuillez vous référer à la Politique de cookies en cliquant sur [ce lien](#).

11.8 LIENS VERS DES SITES INTERNET TIERS

Le Site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires ou des réseaux sociaux). KEOLIS rappelle que les dispositions de l'article 10 des CGVU ne s'étendent pas à ces tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle et desquels elle ne peut être tenue responsable.

KEOLIS encourage les Clients à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

11.9 SECURITE DES DONNEES

KEOLIS sécurise les données personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisé, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- une sécurisation des données notamment via des procédés de pseudonymisation, chiffrement des données transmises et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données ;
- un accès limité aux données.

Bien que KEOLIS mette en place toutes les mesures possibles pour protéger les données personnelles, elle ne peut pas garantir la sécurité des informations transmises sur les sites Internet lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

ARTICLE 12. DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que KEOLIS ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation pour KEOLIS de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de KEOLIS.

ARTICLE 13. DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis aux Tribunaux compétents français.

Date de dernière mise à jour : 15/09/2023.