

ARTICLE 1. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

EFFIA est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à travailler de façon respectueuse au RGPD et à collecter et conserver les données dans un souci de proportionnalité, de pertinence et de sécurité pour assurer à nos clients un service de qualité.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le Client peut également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté www.cnil.fr.

Identité du responsable de traitement

Les données personnelles sont collectées par :

EFFIA Concessions - SIREN 387 921 281

Siège social : 20 rue Hector Malot, 75012 PARIS

1.1. LES DONNEES COLLECTEES ET FINALITES

Sur le Site, EFFIA collecte et traite notamment les nom, adresse, adresse email, identifiants lors de l'inscription, type de véhicule, numéro de téléphone, numéro de plaque et informations bancaires des Clients notamment dans le but de traiter les demandes de réservation, les commandes d'abonnement, le traitement des réclamations, les appels téléphoniques, les visites dans les parkings, l'utilisation des services, en ce compris les systèmes et applications billettiques EFFIA, réception et envoi de courriers électroniques entre EFFIA et le Client.

Les informations communiquées sur le Site permettent à EFFIA, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les Commandes des Clients. Conformément à la loi n°78/17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations indispensables à EFFIA, ainsi qu'à ses Partenaires, pour traiter et exécuter les Commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

L'activation de la géolocalisation lors d'une réservation permet à EFFIA de proposer les parcs à proximité afin de simplifier le choix du Client.

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

En souscrivant à la Newsletter, le Client reçoit régulièrement par e-mail des informations sur les activités d'EFFIA pouvant l'intéresser ainsi que des offres commerciales. Le Client peut à tout moment se désabonner en cliquant sur le lien en bas du mail ou via la rubrique « mon compte » sur le Site.

Utilisation des données personnelles

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

- gérer la délivrance des titres de stationnement y compris abonnements et réservations en ligne et tickets horaires ;
- gérer l'accès au parking, la sécurité et la fluidité du service ;

- gérer les fichiers clients et prospects, la fourniture des services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les clients et usagers des services ;
- traiter de manière sécurisée les coordonnées de paiement lors de la souscription à un service ;
- informer les Clients de l'actualité du parking et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture des services ;
- mieux comprendre les besoins et attentes des Clients afin de fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation des services en vue de faire évoluer les offres ;
- traiter les demandes, l'exercice des droits et les réclamations des Clients ;
- se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux ;
- dans le cadre des systèmes de lecture de plaques d'immatriculation à l'entrée, gérer la constitution de preuve de la durée de stationnement en cas de perte de ticket de la clientèle horaire.

Dispositif de lecture de plaques d'immatriculation :

Certains parcs sont équipés d'un dispositif de lecture de plaques d'immatriculation permettant ainsi d'améliorer la fluidité des accès du parking et de fournir une preuve de la durée de stationnement en cas de perte de ticket de la clientèle horaire. Ce dispositif sert également dans le cadre de la sécurité du parking pour permettre d'identifier les véhicules « ventouses ».

Le conducteur ou les passagers ne sont en aucun cas photographiés par le dispositif, seule la plaque d'immatriculation et la partie basse de l'avant du véhicule le sont. Le responsable du Site, nos agents, notre Service Clients et notre centre de pilotage à distance sont susceptibles d'avoir accès aux données qui y sont enregistrées dans le cadre de la fluidité ou de la gestion commerciale. Les données sont conservées de façon maîtrisée et anonymisées rapidement au regard de la finalité.

Dispositif de vidéoprotection :

Les parcs sont placés sous vidéo protection afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Toutefois, le service souscrit donne droit à un droit de stationnement et non à un droit de gardiennage, de surveillance ou de dépôt. Le droit de garer un véhicule dans le parc de stationnement est donc consenti aux risques et périls de l'utilisateur. Ces installations sont conformes à la législation et reposent sur une autorisation délivrée par la préfecture concernée.

Le responsable de Site et certaines personnes habilitées sont susceptibles d'avoir accès aux images enregistrées. Une liste des personnes autorisées à consulter les images est disponible à l'accueil parking.

Enregistrement des conversations

Dans le cadre de l'amélioration de notre qualité de service, les appels au Service Clients ou au centre de pilotage à distance via l'interphonie du site ou téléphone peuvent être enregistrés. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, le service qualité réalise une enquête de satisfaction annuelle auprès des clients, abonnés et horaires sur l'ensemble des parcs. Le service qualité est amené à récolter les informations personnelles des Abonnés et Clients pour effectuer un tirage au sort et faire gagner des lots.

SMS et E-MAILS

Dans le cadre du service, afin d'adresser une information nécessaire à l'exécution de la prestation (accès au parking, facturation, ou encore pour fournir une information de « perturbation » ...), EFFIA est amenée à émettre des SMS et E-mails à destination de ses clients.

1.2. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données collectées par EFFIA sont exclusivement destinées aux services d'EFFIA concernés par les demandes du Client.

Toutefois elles peuvent être transmises afin de réaliser la finalité du traitement avec des entreprises en contrat ou des filiales :

- aux sociétés du groupe EFFIA ;
- aux partenaires commerciaux d'EFFIA lorsque vous avez donné votre accord préalable ;
- aux sociétés sous-traitantes auxquelles EFFIA fait appel dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment gestion, exécution, traitement et paiement ;
- à des tiers ou partenaires : de façon temporaire et sécurisée, certaines données personnelles qui sont nécessaires notamment pour l'exploitation, la maintenance de notre Site et/ou Application, pour assurer l'envoi des sms ou emails que vous avez choisi de recevoir, pour l'exécution des Services, le bon déroulé de votre commande et la réalisation de la prestation, ainsi que pour réaliser des enquêtes de satisfaction, etc.

Les entreprises avec lesquelles nous travaillons et qui pourront être amenées à avoir accès à vos Données Personnelles sont :

- nos partenaires commerciaux et présents sur notre Site ou site web
- les sous-traitants auxquels nous recourons en matière de prestations techniques, services de paiement, ou encore les fournisseurs de solutions analytiques

- à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où EFFIA 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, santé ou la sécurité, etc.).

Les Données sont communiquées pour les seuls besoins de la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont recueillies.

Dans l'hypothèse où notre société ou tout ou partie de ses actifs seraient rachetés par un tiers, les données en notre possession seraient, le cas échéant, transférées au nouveau propriétaire.

1.3. DROITS DES PERSONNES SUR LES DONNEES COLLECTEES

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

Ce droit peut être exercé en adressant sa demande par courrier, accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à l'adresse ci-dessous :

EFFIA Concessions

Service Client DPO - RGPD

20 rue Hector Malot

75012 Paris

1.4. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Quoi	Données collectées (obligatoires)	Destination	Hébergement	Durée de conservation
<u>Site web</u> <u>Création de compte / Inscription au Service</u>	Nom, prénom, adresse, email, téléphone	EFFIA.COM / CRM EFFIA	France	Suppression et désactivation manuelle
<u>Gestion commerciale pour les abonnements, réservations et autres achats de services</u> <u>Envoi de SMS dans le cadre du service</u>	Nom, prénom, adresses, immatriculation des véhicules concernés, email, tel, justificatifs Téléphone	EFFIA.COM /CRM EFFIA Partenaires (si accepté) ALLMYSMS	France	Suppression et désactivation manuelle
<u>Données bancaires dans le cadre d'une transaction commerciale (CB)</u>	Nom du titulaire Données bancaires sur CB	PAYLINE INGENICO	Données gérées par nos partenaires agréés et certifiés.	Suppression et désactivation manuelle
Prélèvement SEPA	Non du Titulaire formulaire SEPA et RIB	CRM	France	Suppression et désactivation manuelle
<u>Facturation : Emettre les factures</u>	Données de facturation Nom/prénom /adresse/ produits	Navision	France	Durée légale
<u>Contact au Centre de Relations Clients (demande, réclamation...)</u>	Nom, prénom, adresse, email, téléphone, tarifs, horodatage	CRM EFFIA.COM	France	Suppression et désactivation manuelle
<u>Vidéoprotection</u> Sécurité des biens et des personnes, Assister et porter secours, Preuve en cas de réquisition Policière	Images vidéo	Hébergement local et accès pas centre de pilotage à distance	France	Selon arrêté préfectoral et maximum 30 jours. Accès limité au personnes habilitées, accès sécurisé
<u>Données du matériel de péage</u> Gérer l'exploitation du parking et sa fluidité, assurer le service acheté, traiter les réclamations, traiter les tickets perdus et demande des duplicatas des tickets	horodatage, Immatriculation, si abonné ou réservation web : Nom prénom client, produit acheté	Matériel de péage selon les cas, hébergement local	France	Règle : client horaire : 7 jours maximum après sortie client abonné ou réservation : 90 jours
<u>Enregistrement aléatoire des appels entrants</u> Vérifier la qualité de service attendue par les clients assurer la formation des téléconseillers	Appel téléphonique et interphonie enregistrement aléatoires	Outil téléphonique hébergement en France sur réseau sécurisé EFFIA		Maximum 3 mois, suppression automatique message et info clients
<u>Cookies & mesures d'audience</u>	cf. chapitre "cookies"	cf. chapitre "cookies"		cf. chapitre "cookies"

1.5. POLITIQUE DE GESTION DES COOKIES

EFFIA met tout en œuvre pour protéger vos informations personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

La présente politique de gestion des cookies (« Politique de Gestion des Cookies ») a vocation à vous informer des finalités et des conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation que nous sommes susceptibles de déployer sur notre site Internet.

Cette Politique complète la Politique de Confidentialité d'EFFIA et s'intègre dans les Conditions Générales d'Utilisation de notre site Internet.

Lors de votre utilisation de nos services, des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers cookies, sous réserve des choix que vous aurez exprimés concernant les cookies et que vous pouvez modifier à tout moment (voir l'Article 1 ci-dessous).

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont des fichiers texte déposés sur votre terminal (ordinateur et/ou appareil mobile) par le biais de votre navigateur Internet lorsque vous visitez un site internet.

A quoi servent les cookies utilisés par EFFIA ?

Lorsque vous naviguez sur notre Site web et ses différents services, nous pouvons être amenés, sous réserve des choix que vous avez exprimés, à installer divers cookies dans votre terminal, afin de vous fournir une expérience utilisateur fluide et conviviale. Il s'agit de cookies indispensables pour faire fonctionner le site ou des cookies destinés à des fins statistiques. Certains cookies sont placés par les services tiers qui apparaissent sur nos pages.

La liste et la description de ces cookies figurent ci-dessous à l'article 1. Description des cookies, les durées de conservation associées et gestion de votre consentement.

Description des cookies utilisés, durées de conservation associées et gestion de votre consentement

Nous ne pouvons stocker des cookies sur votre appareil que s'ils sont strictement nécessaires au fonctionnement de ce site. Pour tous les autres types de cookies, nous avons besoin de votre permission.

La liste et la description de ces cookies qui sont/peuvent être déposés sur notre Site figurent dans le tableau ci-dessous.

À tout moment, vous pouvez modifier ou retirer votre consentement en cliquant sur « cookies » dans le pied de page du site effia.com.

Typologie de cookies et descriptif	Nom technique du cookies	Finalité du cookies	Durée de conservation
Cookies internes et indispensables au fonctionnement du site : contribuent à rendre un site Web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site Web. Le site Web ne peut pas fonctionner correctement sans ces cookies.	AB Tasty	Contenu personnalisé Développement et amélioration des produits Mesurer de la performance Sélectionner du contenu Stockage et accès aux informations	Durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies
	Effia.com	Analyse et amélioration de l'expérience client	23 jours
	Google Ads	Ciblage publicitaire	2 ans
	Google Maps	Collecte des informations pour mesurer le nombre et le comportement des utilisateurs	6 mois
Statistiques :	Piano	Collecte des informations et génère des rapports sur les statistiques d'utilisation d'un site Web.	1 an
Réseaux sociaux : Cookies tiers permettent de visionner du contenu multimédia directement sur le Site	Youtube	Détecte si le visiteur a accepté la catégorie marketing dans la bannière cookies.	16 mois
		Enregistre les préférences de l'utilisateur et peut personnaliser les annonces sur les recherches google. Enregistre un identifiant unique pour conserver des statistiques sur les vidéos vues par l'utilisateur.	8 mois Le temps de la durée de la session

Les choix qui vous sont offerts via l'outil de mesure d'audience Piano Analytics :

Nous utilisons pour la gestion des cookies de mesures d'audience l'outil Piano Analytics (<https://piano.io/fr/>).

Les choix qui vous sont offerts via votre logiciel de navigation :

Il est possible de configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans le terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans votre terminal.

La configuration des cookies est différente en fonction de votre navigateur internet.

Afin de savoir comment procéder pour paramétrer les cookies sur votre navigateur, vous devez vous rendre dans le menu « aide » ou « help » de votre navigateur qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Si vous avez accepté dans votre navigateur l'enregistrement de cookies sur votre terminal, ces derniers seront stockés temporairement dans un espace dédié de votre terminal.

Pour internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

Pour Safari™ : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>

Pour Chrome™ :
<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>

Pour Firefox™ : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences>

Pour plus d'informations, l'utilisateur peut également consulter le site de la Cnil :
<https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

Les cookies relatifs aux réseaux sociaux

Nos services vous permettent d'être redirigés vers des services de tiers via des boutons (YouTube et LinkedIn).

Ces fonctionnalités utilisent des cookies tiers directement déposés par ces services.

Vous pouvez, à tout moment, paramétrer vos cookies pour les accepter ou les refuser en vous rendant sur le lien cookies dans le bas de page - description des cookies utilisés, durées de conservation associées et gestion de votre consentement.

EFFIA est indépendant de ces services fournis par des tiers. Toute utilisation de services fournis par des tiers sera soumise aux conditions d'utilisation et/ou de vente propres à chaque tiers offrant ces services.

La responsabilité d'EFFIA ne saurait être recherchée du fait du contenu accessible, de l'ensemble des offres, informations consultées ou transactions réalisées via les services offerts par des tiers.

De la même façon, EFFIA n'offre aucune garantie quant au respect de la réglementation applicable par les éditeurs et hébergeurs de ces services dont ils sont seuls responsables.

1.6. 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, de nos partenaires ou des réseaux sociaux). EFFIA rappelle que sa Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle et pour lesquels elle ne peut être tenue responsable.

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

1.7. PROTECTION DES MINEURS

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de EFFIA, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 16 ans, sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs). Les usagers de nos services numériques qui nous informent être âgés de moins de 16 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve de nos obligations légales de conservation décrites à l'article « Droits des personnes sur les données »), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal.

1.8. SECURITE DES DONNEES

EFFIA 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, de 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 sur la base du "besoin de savoir".

Bien que EFFIA 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.

Mise à jour de la Politique de confidentialité et de protection des Données Personnelles

La Société est susceptible de mettre à jour, à tout moment, la présente Politique. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre Politique de Confidentialité et de Protection des Données Personnelles.