

## POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

La protection des données à caractère personnel est régie en France, par le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, plus connu sous le nom de RGPD et par la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

L'offre de recharge de véhicules électriques via l'application « GreenYellow Shift Mobility » est proposée par la société GREENYELLOW, société par actions simplifiée au capital de 16.889.373,30 € dont le siège social est situé à Puteaux (92800), Tour Initiale, 1 Terrasse Bellini et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 501 657 399.

En tant que responsable du traitement, nous sommes attachés à la protection des données de nos clients et prospects (ci-après « **vous** ») que nous traitons pour les besoins de notre activité. C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à respecter les principes et règles applicables à la protection des données personnelles.

À ce titre, nous vous exposons dans la présente politique la façon dont nous collectons et traitons vos données personnelles (ci-après vos « **Données** ») pour vous apporter au quotidien de nouveaux services dans le respect de vos droits.

### 1. Quelles sont les données que nous traitons ?

Dans le cadre de notre relation commerciale, nous traitons notamment les Données générales suivantes (Nom, prénom, adresse de courrier électronique, adresse postale (dans l'hypothèse où vous demanderiez l'envoi d'une facture sous format papier), Numéro de téléphone, Numéro du véhicule, historique des sessions de recharge et des transactions réalisées sur les points de charges « GreenYellow », abonnement sélectionné sur l'application, les données de paiement) et les données contractuelles tels que les abonnements ainsi que les Données informatiques du terminal (ID téléphone, localisation, code appareil, données d'utilisation et d'accès...)

Lorsqu'elles sont strictement nécessaires à la fourniture de nos services, ces informations sont signalées dans le formulaire ou la fiche de contact par un astérisque.

Lorsque vous naviguez sur notre application, ou sur notre site internet, nous collectons également des Données telles que les données du terminal (code de l'appareil, données d'accès, données d'identification / ID, données de télécommunication (messages échangés via l'application), données d'utilisation) et le cas échéant de localisation. Nous collectons directement vos Données lorsque vous nous les communiquez vous-mêmes. Vos Données peuvent également nous être communiquées de façon indirecte par des partenaires.

### 2. A quelles occasions traitons-nous vos Données ?

Vos Données peuvent être traitées afin de vous fournir nos services de recharge, établir les factures et dans le cadre du processus de paiement. Ils peuvent également être utilisées afin d'améliorer ou d'ajuster la sécurité, la disponibilité et les capacités de notre infrastructure de recharge et des processus correspondants, ainsi que de créer des analyses statistiques anonymes.

La collecte des données est effective lorsque vous :

- créez un compte notre application mobile;
- visitez notre site internet/application utilisant des cookies;
- adhérez à notre newsletter et recevez des offres ;
- participez à des enquêtes de satisfaction ;
- vous inscrivez à un évènement organisé par nous (jeux concours, opérations commerciales...) ;
- interagissez avec nous notamment sur les réseaux sociaux.

Pour ces traitements, nous nous appuyons sur votre consentement. A noter que l'envoi de prospection par SMS / courrier électronique, répond à notre intérêt légitime s'agissant de produits ou services analogues à ceux pour lesquels vos Données ont été collectées. Si vous souhaitez vous y opposer, consultez notre section ci-après « **Comment exercer vos droits ?** ».

Vos Données peuvent également être traitées lorsque vous êtes en relation avec le Service Client.

Ces traitements sont nécessaires à l'exécution de nos services.

Vos Données peuvent aussi être traitées lorsque nous :

- effectuons des études statistiques ;
- vous adressons des offres adaptées à vos centres d'intérêts ou à vos besoins ;
- avons à défendre nos intérêts (prévention et lutte contre la fraude, litiges) ;
- assurons la sécurité des personnes et des biens notamment sur nos sites internet et application mobile;
- travaillons à l'amélioration de nos services.

Ces traitements répondent à notre intérêt légitime. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de nos publicités ciblées ou de celles de nos partenaires, consultez notre section ci-après « **Comment exercer vos droits ?** ».

Enfin, vos Données peuvent être traitées lorsque vous exercez vos droits sur vos Données ou pour nous permettre de répondre à nos obligations légales.

### 3. Qui sont les destinataires de vos données ?

Nous veillons à ce que les personnes qui accèdent à vos Données soient habilitées et soumises à une obligation de confidentialité.

Vos Données peuvent également être communiquées à des prestataires externes pour le traitement de votre dossier et pour des prestations informatiques. Concernant la gestion des avis clients, vos Données peuvent être transmises à un prestataire spécialisé dans le recueil et le traitement des avis clients. Enfin, vos données peuvent être également communiquées à des prestataires d'exploitation et de maintenance. Les opérations avec un prestataire destinataire de vos Données font l'objet d'un contrat afin de vous assurer de la protection de vos Données et du respect de vos droits.

Ces destinataires peuvent être le personnel habilité des services chargés de traiter la relation commerciale et des fonctions support (communication, administrative et financière, juridique et conformité, services généraux, sécurité, services techniques et logistiques, systèmes d'information...) de notre société ainsi que d'une autre société prestataire de service assurant notre support.

Vos Données peuvent être transmises à certains partenaires et prestataires spécialisés dans les services de paiement et de transaction (ex : banques, prestataires de service de paiement), la gestion de la relation client (ex : prestataires de centres d'appels), les audits et diligences sociales ou juridiques, l'assistance en cas de litige (ex : avocats, experts, conseils...) ainsi qu'à des prestataires de support informatique et de sécurité.

Vos Données sont habituellement traitées au sein de l'Union Européenne. Le traitement de vos Données peut, dans certains cas, donner lieu à un transfert en dehors de l'Union Européenne. Nous nous assurons que des garanties appropriées seront mises en œuvre pour la protection et la sécurité de vos Données. Ces garanties peuvent être la conclusion d'un accord de transfert basé sur les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne et/ou tout autre mécanisme approuvé par des autorités de contrôle.

Nous pouvons être amenés à communiquer vos Données à des partenaires dans le cadre d'une reprise éventuelle d'activité. Nous pouvons également être tenus de communiquer vos Données en cas de demandes d'autorités publiques, notamment pour répondre à des exigences en matière de sécurité nationale, de lutte contre la fraude ou d'application de la loi. Dans une telle hypothèse, nous ne sommes pas responsables des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités traitent vos Données.

#### 4. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos Données sont traitées selon les règles de conservation suivantes :

Finalités	Règles de conservation
Prospection commerciale	Trois (3) ans maximum après le dernier contact
Etudes statistiques	
Gestion du compte client et du programme fidélité	
Gestion des consommations et transactions réalisées	Cinq (5) ans à compter de la date d'émission de la facture
Gestion de la relation clients et du service après-vente	Trois (3) ans maximum après le dernier contact / traitement du dossier
Gestion des demandes d'exercice de droits	Six (6) ans maximum à compter du traitement de la demande

Au terme de ces durées, nous pouvons procéder à l'archivage de vos Données, notamment pour répondre aux délais de prescriptions légales et judiciaires. Vos Données sont ensuite, soit supprimées, soit rendues anonymes, étant précisé que ces opérations sont irréversibles et que nous ne sommes plus par la suite en mesure de les restaurer.

#### 5. Nos engagements de sécurité et de confidentialité

Nous veillons à préserver la confidentialité et la sécurité de vos données.

Des mesures de sécurité organisationnelles et techniques adaptées sont mises en place pour protéger vos Données des risques d'intrusion malveillante, de perte, d'altération ou divulgation à des tiers non autorisés. La mise en place de telles mesures peut justifier l'assistance de tout tiers de notre choix pour procéder notamment à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion. Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire.

Nous veillons à prendre en compte les principes de protection des données personnelles dès la conception. Par exemple, nous pouvons procéder à la pseudonymisation ou à l'anonymisation de vos Données dès que cela est possible ou nécessaire.

Nous vous encourageons également à faire preuve de vigilance et à protéger vos terminaux (ordinateur, smartphone, tablette) contre tout accès que vous n'auriez pas autorisé.

Nous vous conseillons de choisir un mot de passe :

- complexe, c'est à dire contenant plusieurs caractères et types différents (minuscule, majuscule, chiffre, caractère spécial) ;
- « qui ne dit rien sur vous », vos préférences ou vos habitudes ;
- différent pour vos différents comptes en ligne.

#### 6. Comment exercer vos droits ?

Dans l'objectif de vous permettre de contrôler nos usages de vos Données, vous avez le droit :

- **d'être informé sur l'usage** que nous faisons de vos Données. C'est l'objet du présent document ;
- **d'obtenir la confirmation** que des données vous concernant sont traitées et le cas échéant de nous en demander la copie, étant précisé que nous serons en droit de vous faire assumer la prise en charge financière de toute copie supplémentaire ;

- **d'obtenir la rectification des données** vous concernant qui seraient inexactes, obsolètes ou incomplètes ;
- de **retirer votre consentement** ou, lorsque ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime, de vous **opposer au traitement** de vos Données pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Ainsi, s'agissant de la prospection commerciale :

- téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le site bloctel.fr ;
- par email, vous pouvez vous désabonner en cliquant sur « me désabonner » dans chaque newsletter ou en vous connectant sur votre compte client ;
- par sms, vous pouvez vous désabonner en envoyant « STOP SMS » au numéro présent dans le message ou en vous connectant sur votre compte client.
- de demander **la limitation du traitement** de vos Données. Ce droit ne s'applique que sous certaines conditions (contestation de l'exactitude de vos Données, doute sur la licéité du traitement, exercice de vos droits en justice).
- d'exercer votre **droit à la portabilité** de vos Données. Ce droit ne s'applique que sous certaines conditions cumulatives (vous nous avez vous-même communiqué vos Données sur notre service en ligne et pour les finalités reposant sur votre consentement ou l'exécution d'un contrat).
- de demander **l'effacement** de vos Données. Ce droit ne s'applique que sous certaines conditions (retrait du consentement sur lequel est fondé le traitement, vos Données ne sont plus nécessaires au regard des finalités initiales de traitement, opposition au traitement de vos données, doute sur la licéité du traitement).
- de formuler des **directives post-mortem** spécifiques et générales sur la conservation et la communication de vos Données. Sans directive, vos héritiers peuvent nous adresser toute demande.

De manière générale, pour exercer vos droits, vous pouvez :

- Vous rendre sur votre compte client.
- Nous adresser votre demande :
  - Par mail : [emobility.exploit@greenyellow.fr](mailto:emobility.exploit@greenyellow.fr)
  - Par courrier : Service exploitation et maintenance IRVE, 1 Terrasse Bellini, 92800, Puteaux.

Un justificatif pourra être demandé en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Nous vous fournissons les éléments de réponses à vos demandes dans les meilleurs délais et dans le respect de nos obligations légales.

Vous disposez du droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, en France, la Cnil.

## 7. Contacts

Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données personnelles (DPO) à l'adresse suivante: [informatique-et-libertes@groupe-casino.fr](mailto:informatique-et-libertes@groupe-casino.fr)

Version mai 2023