

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dernière mise à jour : 19 septembre 2023

FRANCE BILLET est soucieux de la protection des données personnelles. Il s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

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

Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées dans le cadre du service de billetterie lors de vos commandes sont traitées conjointement par :

FRANCE BILLET RCS Bobigny 414 948 695 Domiciliée : 27-35 rue Victor Hugo 94200 Ivry sur Seine et l'entité juridique du Partenaire indiqué aux mentions légales du site du Partenaire.

Ci-après dénommées ensemble « Les Responsables de traitement »

Pourquoi collecter mes données personnelles ?

Les Responsables de traitement utilisent vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

- **La Gestion des commandes et de la relation client**

Nous avons besoin des informations qui vous concernent pour la gestion de vos commandes et les suites de celle-ci (par exemple les livraisons, les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la sélection de clients pour réaliser des études et sondages.

- **Le paiement de vos commandes ou abonnements**

Lorsque vous payez sur nos sites, vos paiements sont sécurisés. Les Responsables de traitement ne collectent pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement et les 6 premiers et 4 derniers chiffres de votre carte pour vous permettre de reconnaître la carte qui a servi au paiement. L'intégralité de vos coordonnées bancaires sont collectées uniquement par notre prestataire de services de paiement certifié PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

- **Paiement à l'achat**

Lorsque vous payez une commande, la carte ayant servi au paiement est conservée le temps nécessaire à la transaction puis pour une durée de 15 mois à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction.

- **Enregistrement de votre carte bancaire dans le portefeuille électronique**

Si vous avez accepté l'enregistrement de votre carte bancaire pour faciliter vos prochains achats, votre carte est associée à votre compte et conservée pour cet usage pendant la durée de validité de la carte bancaire tant que vous souhaitez la conserver dans votre

compte. Vous pouvez la supprimer à tout moment en vous rendant dans votre compte – rubrique « mes informations personnelles » onglet « mes moyens de paiement » ou en nous le signalant.

- **La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons**

Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les communications que nous vous adressons. Par exemple : nous pouvons vous adresser des emails personnalisés ou vous recommander des produits similaires à ceux que vous avez déjà acheté ou consulté et qui correspondent à vos centres d'intérêts.

- **Lutte contre la Fraude**

Les données personnelles collectées sur le site sont également traitées afin de sécuriser les commandes et ainsi de vous assurer une qualité de service optimale. Les responsables de traitement déterminent le niveau de risque de fraude associé à chaque commande. Dans le cadre de cette analyse, les Responsables de traitement sont susceptibles d'interroger des prestataires spécialisés dans la prévention des risques pour affiner leur analyse. Certains de ces prestataires peuvent être rendus destinataires du résultat de l'analyse effectuée et peuvent l'utiliser pour leur compte afin d'alimenter leur propre fichier d'incidents. Les Responsables de traitement pourront, en fonction des résultats du contrôle effectué sur les commandes, prendre des mesures de sécurisation, en particulier demande de justificatifs complémentaires. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la commande voire, si le résultat de l'analyse ne permet pas de garantir la sécurité de la commande, de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou autres fraudes pourront entraîner l'inscription des données en rapport avec la commande au sein du fichier d'alerte des Responsables de traitement, ce qui pourra, lors de prochaines commandes, conduire les Responsables de traitement à réaliser des vérifications supplémentaires.

- **La sécurité du site**

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation du service billetterie.

- **La personnalisation des publicités en ligne (publicité ciblée)**

Nous pouvons utiliser des données qui ne permettent pas de vous identifier directement (identifiants techniques ou données sociodémographiques) pour adapter la publicité que vous visualisez sur le site ou sur ceux de nos partenaires. Vos données peuvent être croisées avec des données de navigation et autres informations collectées à l'occasion de nos relations avec des partenaires (voir la section « Qui sont les destinataires de mes données ? »), et rendues pseudonymes avant toute utilisation, comme votre tranche d'âge ou votre sexe aux fins de dresser votre profil d'utilisateur et y associer des centres d'intérêts à partir desquels des publicités seront servies pour le compte de partenaires annonceurs. Cette personnalisation est soumise à votre consentement via le bandeau de gestion des cookies proposé sur le site. Pour plus d'information et gérer vos cookies rendez-vous dans la page « Cookies » du site.

- **La connaissance client et les statistiques et performances du site**

Nous pouvons utiliser des données pour mieux comprendre nos clients ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité du site et améliorer le service de billetterie que nous proposons. Nous effectuons des mesures d'audience, nous mesurons par exemple le nombre de pages vues, le nombre de visites du site, ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour. Cette connaissance client est soumise à votre consentement via le bandeau de gestion des cookies proposé sur le site. Pour plus d'information et gérer vos cookies rendez-vous dans la page « Cookies » du site.

Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?

Quelles données ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, adresse email, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, données de connexions et données de navigation, historiques de commandes, préférences et centres d'intérêts, produits consultés, incidents de livraisons, réclamations.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site, d'autres informations peuvent être transmises par des partenaires.

Nous sommes également susceptibles de collecter d'autres types de données lors d'opérations exceptionnelles et ponctuelles. Dans ce cas, nous nous en informerons de manière claire préalablement à toute collecte.

Quand ?

Nous collectons les informations que vous nous fournissez notamment quand :

- vous créez votre compte client sur le site
- vous effectuez une commande sur le site
- vous naviguez sur le site et consultez des produits
- vous participez à un jeu ou un concours
- vous contactez notre Service Client
- vous rédigez un commentaire
- vous consultez nos publicités
- Lorsque nous collectons des données, de manière exceptionnelle, en dehors des cas précédemment cités, vous en serez expressément informé préalablement à toute collecte.

Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?

- Les informations et newsletters

- Emails de service

Suite à une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat vous recevrez un email afin de vous permettre de suivre votre commande ou l'exécution de votre contrat (confirmation de commandes ...). Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et services que vous avez sollicités. La réception de ces informations n'est pas

liée aux choix que vous aurez exprimés pour la réception des newsletters et offres commerciales et vous ne pouvez donc pas vous opposer à leur réception

- Newsletters des Responsables de traitement

En fonction de vos choix, vous pourrez recevoir des informations et offres des Responsables de traitement par communication électronique (email, sms...). Ces newsletters vous permettent de vous tenir informés de l'actualité de France Billet ou du Partenaire.

- Les alertes

Nous pouvons vous proposer des alertes afin d'être tenus informés par e-mail d'une disponibilité ou d'une actualité vous intéressant. **Ces alertes permettent selon les cas :**

- d'être tenus informés ponctuellement de la prochaine disponibilité d'un évènement qui vous intéresse.

- d'avoir des informations récurrentes sur l'actualité d'un auteur, artiste, groupe de musique... L'inscription à l'alerte se fait en cliquant sur le bouton « Alerte ». Les alertes auxquelles vous êtes inscrits sont répertoriées dans votre Compte, et vous pouvez vous en désinscrire d'un simple clic.

Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

Bases légales des traitements

Parmi les bases légales applicables :

- **Le contrat** : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic ...). Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- **L'intérêt légitime** : Les Responsables de traitement ont un intérêt commercial à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant aux Responsables de traitement.
- **La loi** : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.

Durées de conservation

- La plupart des données (par exemple informations de votre compte client et historique de commandes) sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (par exemple achat, connexion à votre compte ou échéance d'un contrat ou d'une garantie). Vos données

sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Passé ce délai, elles sont supprimées.

| Finalité du traitement | Base légale | Durée de conservation en base opérationnelle | Archivage | Observations utiles |
|---|--------------------|---|------------------|--|
| Gestion des commandes | Contrat | 5 ans à compter de la dernière activité | 7 ans | Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat ou se connecte à son compte |
| Utilisation du compte | Contrat | 5 ans à compter de la dernière activité | 5 à 10 ans | Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat ou se connecte à son compte |
| Personnalisation de nos services (emails, recommandation de produits sur notre site...) | Contrat | 3 ans à compter de la dernière activité pour les emails | N/A | |
| Envoi de messages par email ou sms (prospection commerciale électronique) | Consentement | 3 ans à compter de la dernière activité | N/A | Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment dans votre compte. |
| Publicité ciblée /profilage publicitaire | Consentement | 13 mois à compter du dépôt des cookies publicitaires | N/A | Vous pouvez gérer les cookies publicitaires dans le gestionnaire de cookies de la page d'information cookies ou signaler à tout moment votre opposition au profilage publicitaire dans votre compte. |
| Prévention de la fraude | Intérêt légitime | 3 ans à compter de l'inscription sur une liste d'alerte | 2 ans | Vous pouvez à tout moment présenter vos observations suite à l'annulation de votre commande ou à l'inscription sur une liste d'alerte. |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| Conservation des données de carte bancaire suite à un paiement | Obligation légale : article L133-24 du Code Monétaire et Financier. | 15 mois | | <u>L133-24 du Code Monétaire et Financier.</u> Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé |
| Conservation de la carte bancaire dans le portefeuille électronique pour les achats ultérieurs | Consentement | Jusqu'au retrait du consentement ou la durée de validité de la carte bancaire | | Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé |

Qui sont les Destinataires de mes données ?

Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) auxquels les Responsables de traitement font appel pour la réalisation de leurs services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant par exemple pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos commandes, ainsi que pour des opérations marketing. Ces sous-traitants ne peuvent utiliser vos données que selon nos instructions.

Avant de faire appel à un sous-traitant, nous nous assurons que celui-ci répond à nos exigences en termes de sécurité et qu'il est à même de fournir à vos données un cadre de protection équivalent au nôtre. Nous concluons par ailleurs avec chacun de nos sous-traitant un Accord de protection des données (DPA) contraignant, afin qu'ils soient tenus contractuellement de respecter des standards élevés en termes de protection des données et qu'ils ne puissent pas réutiliser vos informations pour leur propre compte.

Partage des données entre les Responsables de traitement

Les données collectées sur le site sont en premier lieu destinées aux Responsables de traitement dans le cadre de leur partenariat de billetterie pour mieux vous connaître et ainsi mieux vous servir, de manière plus fluide. France Billet dispose d'une politique de droits d'accès permettant de nous assurer que seuls les salariés habilités à traiter vos données peuvent y accéder.

Partage des données avec des tiers

Pour le ciblage publicitaire

Nous vous informons que nous pouvons communiquer certaines de vos données non identifiantes à des partenaires, telles que profils clients (données sociodémographiques), cookies ou identifiants techniques sans qu'il leur soit possible de vous identifier de façon nominative :

- à des fins de ciblage publicitaire sur le site ou sur des sites de tiers (voir également la rubrique cookies et ciblage publicitaire) ;

Pour améliorer notre connaissance client

- pour nous permettre de relier vos différents terminaux (ordinateurs, téléphone portable ...) et vous fournir une expérience harmonisée sur les différents appareils que vous utilisez Pour en savoir plus sur le dispositif de rapprochement des différents appareils ou vous y opposer vous pouvez vous rendre sur <http://www.criteo.com/fr/privacy/>

Vous pouvez également paramétrer vos préférences cookies afin de gérer directement les cookies en lien avec le ciblage publicitaire depuis la page d'information sur les cookies.

Partages exceptionnels liés aux la situation de crise sanitaire

Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, nous pouvons être amenés à transférer vos données à caractère personnel aux organisateurs des événements dont vous avez acheté un billet. Dans ce cas, ces organisateurs s'engagent à n'utiliser vos données qu'à des fins strictement limitées à la réalisation de leurs obligations légales et à la réalisation d'opérations de traitement concernant l'annulation ou le report d'événements qu'ils organisent. Ils s'engagent également à assurer la sécurité de vos données à caractère personnel et à les supprimer dans les 30 jours suivant l'évènement.

Partages avec les organisateurs d'évènements

Lorsque les billets d'un évènement sont nominatifs, nous communiquons à son organisateur la liste des participants, pouvant inclure leur nom, leur prénom, leur adresse postale et leur adresse email. Les organisateurs s'engagent à n'utiliser vos données qu'à des fins strictement limitées au contrôle des accès à l'évènement en les comparant aux informations renseignées sur les billets, à la diffusion de communications d'urgence de dernière minute concernant l'évènement ainsi qu'à la réalisation éventuelle de leurs obligations légales. Ils ne peuvent en aucun cas exploiter ces données dans un but commercial, et s'engagent également à en assurer la sécurité et à la supprimer dès que leurs obligations légales de conservation prennent fin.

Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant :

- lors de la création de votre compte via les cases ou liens d'opposition dédiés lors de la création de compte

- ensuite, à tout moment :

- En ligne en vous rendant dans votre compte rubrique « Mes données personnelles »
- Par email en remplissant le formulaire sur la page de contact
- En remplissant le formulaire sur la page
- Par courrier à l'adresse : FRANCE BILLET service client, 27-35 rue Victor Hugo 94200 Ivry sur Seine.

Si vous procédez par email ou courrier

Il convient de nous indiquer vos noms, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

Vous pouvez également gérer vos cookies en vous rendant dans le gestionnaire des cookies situé sur la page d'information cookies ou sur les sites internet ci-dessous :

<https://www.networkadvertising.org/choices/>

<https://www.youronlinechoices.com/>

Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » FRANCE BILLET par email : en remplissant le formulaire sur la page ou par courrier : FRANCE BILLET, service client, 27-35 rue Victor Hugo 94200 Ivry sur Seine.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d' 1 mois suivant la réception de la demande.

A tout moment au cours de l'analyse de risque menée par les Responsables de traitement dans le cadre de la prévention de la fraude, vous pourrez présenter vos observations. Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

France BILLET a désigné auprès de la CNIL un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse dpo@fnacdarty.com (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement en remplissant le formulaire sur la page du site de billetterie.

Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Vous êtes informé que des données vous concernant peuvent être transmises pour les besoins des finalités mentionnées plus haut à des sociétés situées dans des pays hors Union Européenne qui présentent un niveau de protection des données moins fort qu'en Union Européenne. Préalablement au transfert hors Union Européenne, les Responsables de traitement prendront toutes les mesures et garanties nécessaires pour sécuriser de tels transferts.

Des transferts hors Union Européenne peuvent être réalisés notamment dans le cadre de nos activités suivantes : service client (call center), vers l'Ile Maurice, prestations informatiques, prévention de la fraude, exploitation des données en lien avec les réseaux sociaux (vers les USA)

Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?

Le service de billetterie n'est pas destiné aux mineurs. En conséquence les Responsables de traitement ne traitent pas des données concernant spécifiquement les mineurs : il n'est par exemple créé aucun profil marketing en lien avec les mineurs.

Il appartient aux parents ou à toute personne exerçant l'autorité parentale de décider si leur enfant mineur est autorisé à utiliser le service de billetterie.