

Politique de confidentialité

Mis à jour le 13-04-2020

Définitions

« **CNIL** » La CNIL désigne la Commission nationale de l'informatique et des libertés. C'est l'instance publique qui vise à protéger l'utilisation des données personnelles sur Internet. Elle veille à ce que l'informatique soit au service du citoyen sans porter atteinte à la vie privée des internautes ou à leurs libertés individuelles.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable selon la CNIL. Il peut s'agir de données telles qu'un nom et un prénom, permettant donc une identification directe de la personne concernée, ou bien un numéro de téléphone, un numéro client, un identifiant ou plusieurs éléments permettant de l'identifier indirectement.

« **RGPD** » désigne le Règlement Général sur la Protection des Données. C'est le texte de référence en matière de protection des données personnelles. Vous pouvez consulter ce règlement en cliquant [ici](#)

« **Traitement des données** » désigne toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données personnelles : collecte, enregistrement, organisation, conservation, modification, adaptation, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction. Le traitement de données doit avoir un objectif, une finalité, c'est-à-dire qu'un site internet ne peut pas collecter ou traiter des données personnelles simplement au cas où cela pourrait être utile un jour. À chaque traitement de données doit être assigné un but, qui doit bien évidemment être légal et légitime au regard de l'activité professionnelle.

« **Cookies** » : Les cookies sont des petits fichiers textes au format alphanumérique déposés sur le disque dur de l'internaute par le serveur du site visité.

« **Site** » ou « **plateforme** » désigne <https://reelax-tickets.com/> et ses sous-domaines associés.

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne, physique ou morale qui utilise la plateforme soit pour y rechercher un billet, soit pour y créer une alerte, soit pour y déposer une annonce de vente de billets, soit pour consulter une annonce et/ou effectuer un achat, et, plus généralement toute personne qui accède au Site.

« **Acheteur(s)** » : désigne tout Utilisateur qui utilise le Site pour y acheter un ou plusieurs Billets.

« **Vendeur(s)** » : désigne tout Utilisateur qui utilise le Site pour y proposer une annonce de vente d'un ou plusieurs billets.

« **Service** » : désigne le service de Reelax Tickets, à savoir le service qui permet à un Utilisateur de mettre un billet en vente, d'acheter un billet ou encore de souscrire à une alerte aux billets.

« **Événement** » : Spectacle, conférence, festival, rencontre sportive, atelier, soirée, stage ou événement de toute nature qu'un Organisateur peut être amené à produire, organiser ou accueillir dans une salle ou tout autre lieu pouvant accueillir du public.

« **Organisateur** » : désigne la personne organisant un Événement pour lequel Reelax Tickets a été mandatée afin d'assurer à son public la possibilité de vendre et d'acheter des billets de seconde main sans aucun risque.

“**Mangopay**” : Établissement de paiement en ligne agréé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)

“**Billet**” : Désigne le document officiel qui donne droit au spectateur qui le possède d'entrer dans l'enceinte d'un événement. Le billet a une valeur de contrat entre l'Utilisateur et l'Organisateur.

“**Commande**” : Intention d'un Utilisateur d'acheter un Billet sur les Services de Reelax Tickets. Cette intention est matérialisée lors du clic sur le bouton “Acheter”.

Général

Le respect de la vie privée et de la protection des données à caractère personnel constitue un des piliers de l'entreprise puisqu'il est la clé d'une relation saine entre Reelax Tickets et ses Utilisateurs.

Les services proposés par Reelax Tickets ont été pensés pour protéger la vie privée des Utilisateurs et ce tout en offrant un système performant pour acheter et vendre des billets de seconde main. À cet effet et parce que nous utilisons les plus hauts protocoles de sécurité, nous avons pu faire le choix de toujours conserver l'anonymat des Vendeurs aux yeux des autres Utilisateurs. En outre, Reelax Tickets ne vend, ne commercialise ou ne loue pas les données collectées via le service.

Dans le strict but de proposer un service sécurisé de revente de billets entre particuliers, Reelax Tickets est amené à collecter des informations sur ses Utilisateurs. Ces données sont traitées dans le respect des législations en vigueur et notamment la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données) et tout texte d'application qui pourrait être pris.

Afin d'assurer le meilleur service possible aux Utilisateurs, c'est-à-dire un service qui protège complètement de la fraude et du marché noir, Reelax Tickets doit dans certains cas transmettre certaines informations à des tiers à savoir les Prestataires de billetterie, notre prestataire de paiement Mangopay et les Organismes de l'événement pour lequel l'Utilisateur utilise nos Services. Ces données seront uniquement transmises si l'Utilisateur a expressément accepté nos conditions générales et la présente politique de confidentialité en cochant la case prévue à cet effet.

Nous avons détaillé toutes les potentielles transmissions de données avec ces tiers dans la partie "Utilisation des données avec le consentement de l'Utilisateur" de la présente politique de confidentialité.

Cette politique de confidentialité vise à préciser les données que nous collectons ainsi que les finalités pour lesquelles nous les traitons lors de l'utilisation de nos services. Elle permet de régir les conditions d'utilisation des données collectées, la durée de conservation, ainsi que les droits dont l'Utilisateur dispose sur celles-ci.

Quelles données traitons-nous et pourquoi ?

Les données personnelles sont des informations qui pourraient être utilisées pour identifier un Utilisateur d'une manière ou d'une autre. Les données personnelles que Reelax Tickets recueille sur l'Utilisateur peuvent inclure :

Des données personnelles dites générales telles que :

- le nom, prénom ;
- la date de naissance
- l'adresse email ;
- les coordonnées bancaires ;
- le pays de localisation ;

Ces informations nous permettent :

- d'assurer le bon fonctionnement du service ;
- de permettre à l'Utilisateur de créer un compte personnalisé ;
- de recevoir des alertes aux billets ;
- d'envoyer à l'Utilisateur un billet à son nom en qualité d'acheteur ;
- d'envoyer des informations nécessaires à l'Utilisateur en vue de l'événement pour lequel les billets ont été achetés ;
- de créditer sur le compte bancaire de l'Utilisateur les fonds issus de la vente des billets ;
- de conserver une preuve de la transaction.

Des données liées l'utilisation du service telles que

- l'historique d'achat de l'Utilisateur sur Reelax Tickets ;
- les informations transmises lors d'un contact avec le service clientèle de Reelax Tickets, y compris tout numéro de téléphone utilisé pour cet appel ;
- des informations sur la visite de l'Utilisateur sur le Site Web, y compris l'URL (Uniform Resource Locator) complète, le flux de clics vers, via et depuis le Site (y compris la date et l'heure), les billets ou les événements consultés ou recherchés, les temps de réponse des pages, les erreurs de téléchargement, la longueur des visites sur certaines pages, des informations sur les interactions entre les pages (telles que le défilement, les clics et les survols), les méthodes utilisées pour naviguer en dehors de la page ;
- des informations techniques, y compris l'adresse IP (Internet Protocol), vos informations de connexion, le type et la version du navigateur, les types et les versions de plug-in de navigateur, ainsi que le système d'exploitation et la plateforme ;
- les informations collectées sur le Site et ailleurs sur Internet, par le biais de Cookies, de balises Web, de pixels invisibles, d'identificateurs d'appareils et d'autres technologies, y compris des informations les habitudes et préférences d'achat de l'Utilisateur ;

Ces données permettent à Reelax Tickets :

- d'optimiser le fonctionnement de la plateforme ;
- d'améliorer l'expérience Utilisateur ;
- fournir une vue d'ensemble des transactions sur la plateforme ;
- d'identifier plus rapidement tout dysfonctionnement du service ou de pouvoir mieux comprendre un problème rencontré pendant l'utilisation du service ;
- de se protéger des cyberattaques ;

En l'absence de consentement exprès de la part de l'Utilisateur, nous n'utilisons les 2 derniers points précédemment mentionnés, en particulier l'adresse IP, que dans la mesure nécessaire à la fourniture du service à des fins de sécurité, en particulier pour

prévenir toute cyberattaque (par exemple les captures de données ou les attaques par déni de service) et les connexions multiples non autorisées.

Des Données collectées par des tiers :

Païement et lutte anti-fraude par Mangopay

Reelax Tickets utilise les services du prestataire de paiement Mangopay (filiale du Crédit Mutuel Arkéa) afin d'assurer la sécurité des transactions financières.

Lorsque l'Utilisateur a recours au système de paiement électronique Mangopay pour réaliser le paiement, Mangopay collecte les informations de paiement. Le paiement est alors effectué via Mangopay.

Mangopay récupère alors les informations financières de l'Utilisateur (telles que les détails de compte Mangopay ou les informations de carte de crédit ou de débit).

Toutes les données transmises au prestataire de service de paiement en ligne sont entièrement chiffrées avec le chiffage SSL et aucune information n'est stockée sur les serveurs de Reelax Tickets

Dans ce cas, les dispositions relatives à la protection des Données de Mangopay viennent compléter la politique de confidentialité de Reelax Tickets.

Pour avoir plus d'informations sur la charte de protection des données de Mangopay vous pouvez cliquer [ici](#).

KYC (Know Your Customer)

Dans le cadre de la lutte anti blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT), Mangopay a pour obligation de demander un document d'identité à tous les Utilisateurs souhaitant créditer leur compte bancaire de l'argent qu'ils ont généré avec les services de Reelax Tickets. Pour simplifier l'expérience Utilisateur et ainsi créditer leur compte bancaire, les Utilisateurs doivent renseigner leur document attestant leur identité sur le site de Reelax Tickets. Cependant Reelax Tickets ne stocke aucun document sur ses serveurs. Lesdits documents sont immédiatement envoyés à Mangopay, qui se charge d'assurer les vérifications nécessaires à la sécurité des données.

Mangopay utilise des serveurs bare-metal et redondants dans deux datacenters tier IV garantissent un traitement fiable et sécurisé de vos données.

Pour en savoir plus sur les KYC vous pouvez cliquer [ici](#).

Ces données permettent :

- de sécuriser le paiement ;
- de prévenir de la fraude et de l'usurpation d'identité ;

- de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Quand recueillons-nous ces renseignements ?

La collecte des données personnelles peut se faire de deux manières :

- Lorsque l'Utilisateur communique librement ses données personnelles ;
- Automatiquement par le biais des technologies utilisés sur le Site lorsque l'Utilisateur navigue sur Reelax Tickets ;

Lorsque l'Utilisateur souhaite vendre un billet, acheter un billet, ou créer un compte par exemple, Reelax Tickets est amené à demander à l'Utilisateur de lui communiquer les informations suivantes :

1 : Lorsque **l'Utilisateur utilise le site** (utiliser = accéder au site à l'aide d'un navigateur), Reelax Tickets collecte :

- les informations de navigation ;
- les informations de connexion ;

Cette collecte nous permet d'optimiser la navigation du site et de prévenir de la présence de bots. Aucune de ces informations n'est partagée à un quelconque tiers.

2 : Lorsque **l'Utilisateur met un billet en vente**, Reelax Tickets collecte :

- le nom ;
- le prénom ;
- l'adresse e-mail ;
- la date de naissance ;
- la nationalité ;
- le pays de résidence ;
- l'IBAN ;
- les informations sur de la vente (nom événement / nombre de billets revendus / catégorie / prix) ;

3 : Lorsque **l'Utilisateur achète un billet** Reelax Tickets collecte :

- le nom ;
- le prénom ;
- l'adresse e-mail ;
- la date de naissance ;
- la nationalité ;
- le pays de résidence ;
- les informations de l'achat (nom événement / nombre de billets achetés / catégorie / prix) ;

4 : Lorsque **l'Utilisateur crée un compte sur la plateforme** Reelax Tickets collecte :

- l'adresse email ;
- son mot de passe chiffré ;

5 : Lorsque **l'Utilisateur souscrit à une alerte aux billets** Reelax Tickets collecte

- l'adresse mail ;
- les informations sur l'alerte (nom événement, date de l'alerte) ;
- le nom et le prénom si l'Utilisateur a déjà rentré ces informations sur notre Site ;

Utilisation des données avec le consentement de l'Utilisateur.

Lorsque l'Utilisateur se connecte sur le Site pour la première fois Reelax Tickets lui demande son consentement avant l'installation des Cookies via une bannière.

L'acceptation des cookies par l'Utilisateur permet à Reelax Tickets :

- d'identifier les revisites afin de personnaliser la page en fonction des actions réalisées lors de la précédente visite ;
- de conserver le panier de l'Utilisateur ;
- d'éviter la reconnexion de l'Utilisateur à chaque visite ;
- de savoir combien de personnes se rendent sur le site et d'étudier les comportements d'utilisation de la plateforme pour fluidifier la navigation ;

Lorsqu'un Utilisateur crée un compte, achète, vend un billet ou souscrit à l'alerte aux billets sur Reelax Tickets, il doit accepter les conditions générales d'utilisations de Reelax Tickets et la présente politique de confidentialité en cochant la case prévue à cet effet.

En les acceptant, l'Utilisateur autorise Reelax Tickets à traiter ses données personnelles afin d'assurer ses Services et d'envoyer des mails pour :

- confirmer l'adresse mail lors de la création de compte ;
- confirmer la commande de l'Utilisateur ;
- envoyer son Billet à l'Acheteur ;
- confirmer la mise en vente du Billet du Vendeur ;
- confirmer la vente du Billet du Vendeur ;
- Alerter l'Utilisateur de la mise en vente d'un billet qui l'intéresse ;

En les acceptant, l'Utilisateur autorise Reelax Tickets à transmettre ses données personnelles à l'Organisateur pour lui permettre :

- d'identifier l'Acheteur et connaître leur public ;
- de vérifier que l'Acheteur est autorisé à participer à l'Événement ;
- d'envoyer des informations relatives à l'Événement (modification du programme, modification des horaires, annulation, remboursements, communication sur des événements similaires...);

En les acceptant, l'Acheteur autorise Reelax Tickets à transmettre son nom, prénom et mail à la Billetterie partenaire afin d'ajouter son nom et prénom sur le Billet.

Reelax Tickets a expressément rédigé des mentions spéciales dans ses contrats avec les billetteries qui permettent de protéger les données de ses Utilisateurs d'une utilisation abusive. Les données ne peuvent être utilisées que dans le but de vous fournir un Service de revente sécurisé. Elles ne peuvent être vendues ou louées.

En les acceptant, les Vendeurs et les Acheteurs autorisent Reelax Tickets à transmettre leur données personnelles à Mangopay pour assurer et sécuriser l'ensemble des transactions financières du Site.

L'Utilisateur peut ainsi exercer également ses droits directement auprès de l'Organisateur de l'Événement, du Prestataire de billetterie ou de Mangopay (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Sous-traitants

Reelax Tickets peut avoir recours à des sous-traitants pour assurer la qualité de ces services ou fournir certains services spécifiques. Ces sous-traitants n'ont pas accès directement aux données personnelles mais sont en mesure d'effectuer un traitement des Données pour notre compte et sur nos instructions. Reelax Tickets a minutieusement étudié chacun de ses sous-traitants pour offrir aux Utilisateurs un service conforme à ses attentes et à ses valeurs.

Google analytics : Dans le but d'étudier les comportements d'achat des utilisateurs, de prévenir des fraudes, ou des cyber-attaques nous avons recours à Google Analytics. C'est un service d'analyse d'audience de sites Web utilisé par plus de 10 millions de sites, soit plus de 80 % du marché mondial. Google Analytics est en conformité avec le RGPD.

Sendinblue : Afin d'envoyer à l'Utilisateur des alertes aux billets, d'envoyer les mails de

confirmation de vente, d'achat, ou tout simplement de lui envoyer ses billets Reelax Tickets a recours à la solution Saas Sendinblue.

Sendinblue est une entreprise française de marketing relationnel qui permet d'automatiser l'envoi de mails entre une entreprise et ses clients.

Dès que l'Utilisateur reçoit un mail de la part de Reelax Tickets où il est indiqué en pied de page que l'envoi a été réalisé avec Sendinblue, la politique de confidentialité de Sendinblue s'applique en complément de celle de Reelax Tickets. L'Utilisateur peut consulter la politique de Sendinblue en cliquant sur [ce lien](#).

Traitement des données

Le responsable du traitement des données personnelles visées aux présentes est la société Reelax Tickets, Société par actions simplifiée au capital de 3000 euros, immatriculée au RCS de Rennes et dont le siège social est situé 21 rue Jean Marie Duhamel 35000 Rennes, France.

Combien de temps conservons-nous les données ?

Nous conservons vos données uniquement le temps de réaliser l'objectif poursuivi lors de la collecte. Une fois le but atteint, ces données seront archivées, supprimées ou anonymisées.

Si un utilisateur est inactif sur Reelax Tickets pendant une durée de 3 ans après sa dernière connexion sur le site, nous supprimons alors toutes les données le concernant. Les données des cookies sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois

Reelax Tickets peut cependant être en mesure de conserver certaines données lui permettant de répondre à ses obligations comptables et fiscales.

Où stockons-nous les données ?

Toutes les données collectées sont stockées en France.

Peut-on utiliser le site quand on est mineur ?

Reelax Tickets n'est pas un service destiné aux Mineurs, par conséquent aucune donnée relatives à des personnes mineures ne sont traitées. Toutes personnes mineures voulant avoir recours à notre service doit avoir l'autorisation préalable d'un parent ou toute personne exerçant l'autorité parentale.

Quels sont les droits des Utilisateurs sur ces données ?

- **Droit d'accès** : L'Utilisateur peut obtenir des informations concernant le traitement de ses données personnelles ainsi qu'une copie des données personnelles dont Reelax Tickets dispose (article 15 du RGPD)
- **Droit de rectification** : En cas de suspicions d'inexactitude des données personnelles, l'Utilisateur peut exiger qu'elles la modification en conséquence des données. (article 16 du RGPD)
- **Droit à l'effacement** : l'Utilisateur peut exiger l'effacement des données personnelles le concernant dans la limite de ce qui est permis dans la réglementation. Suite à une demande d'effacement des données personnelles, Reelax Tickets devra effectuer cette action dans un délai de 1 mois. (article 17 du RGPD)
- **Droit à la limitation du traitement** : L'Utilisateur peut demander de geler temporairement l'utilisation de certaines données (article 18 du RGPD)
- **Droit d'opposition** : L'Utilisateur peut s'opposer au traitement des données personnelles, pour des raisons tenant à une situation particulière, sauf si des motifs légitimes et impérieux prévalent sur ses intérêts et droits et liberté (article 21 du RGPD)

Comment l'Utilisateur peut-il faire valoir ses droits sur ses données ?

Si l'Utilisateur souhaite exercer l'un des droits énoncés précédemment ou s'il a des questions, des commentaires ou des préoccupations quant à la façon dont les données personnelles sont gérées, il doit adresser une demande écrite par mail à l'adresse suivante : contact@reelax-tickets.com

Il pourra aussi envoyer un courrier postal à Reelax Tickets au 21 rue Jean Marie Duhamel 35000 Rennes.

L'Utilisateur peut également exercer ses droits directement auprès de l'organisateur de l'événement ou des prestataires de billetterie (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

