

# Politique de confidentialité

*Mis à jour le 12-04-2022*

Cette politique de confidentialité précise les conditions de traitement des données personnelles de tout Utilisateur sur la Plateforme.

## Définitions

Les termes ayant une majuscule et non définis à cet article auront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales accessibles [ici](#).

« **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 européen 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 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.

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

## 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 sont 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 attachons une attention toute particulière à la sécurité, nous avons choisi 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 de la législation en vigueur en France (notamment la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et le RGPD).

Afin d'assurer le meilleur Service possible aux Utilisateurs contre la fraude et le marché noir, Reelax Tickets doit dans certains cas transmettre des données personnelles 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 ne sont transmises qu'après que l'Utilisateur a expressément accepté nos conditions générales et la présente politique de confidentialité en cochant la case prévue à cet effet.

Nous vous expliquons le détail de ces transmissions de données dans la partie " A qui transférons-nous des données et pourquoi ?" de cette politique de confidentialité.

## Responsable du traitement des données

Le responsable du traitement des données personnelles est la société Relax 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.

## Quelles données traitons-nous et pourquoi ?

Les données personnelles que Relax Tickets traite sur l'Utilisateur peuvent inclure :

Catégories de données personnelles	Finalités	Base légale
<b>Données d'identification</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- nom, prénom</li> <li>- date de naissance</li> <li>- adresse email</li> <li>- pièce d'identité</li> <li>- pays de localisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer le bon fonctionnement du Service</li> <li>- permettre à l'Utilisateur de créer un compte personnel</li> <li>- gestion des alertes</li> <li>- envoyer à un Acheteur un billet à son nom</li> <li>- envoyer des informations nécessaires à l'Utilisateur en vue d'un l'Événement pour lequel il détient un Billet</li> <li>- conserver une preuve de la transaction</li> </ul>	Exécution du contrat
<b>Données du Billet</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- code-barre</li> <li>- nom et prénom du titulaire du Billet</li> <li>- catégorie</li> <li>- nom de l'événement, date et lieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer le bon fonctionnement du Service</li> <li>- lutter contre la fraude</li> </ul>	Exécution du contrat
<b>Données bancaires</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- informations bancaires (IBAN)</li> <li>- nom du titulaire du compte bancaire qui peut être différent du Vendeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- permettre à Mangopay de créditer sur le compte bancaire du Vendeur le Prix de vente du Billet</li> </ul>	Exécution du contrat
<b>Utilisation du Service</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- historique de l'Utilisateur sur Reelax Tickets</li> <li>- informations transmises au service clientèle de Reelax Tickets (dont le numéro de téléphone)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obtenir une vue d'ensemble des transactions sur la Plateforme</li> <li>- identifier plus rapidement tout dysfonctionnement du service ou mieux comprendre un problème rencontré pendant l'utilisation du Service</li> <li>- se protéger des cyberattaques</li> </ul>	
<b>Données techniques</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur la visite de l'Utilisateur sur le Site Web (dont l'URL complète et les pages consultées)</li> <li>- informations techniques (adresse IP), informations de connexion (navigateur et plug-in), système d'exploitation et la plateforme</li> <li>- informations collectées par les Cookies, balises Web, pixels invisibles, identificateurs d'appareils et d'autres technologies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer la sécurité du Site (par ex. se prémunir contre les captures de données ou les attaques par déni de service)</li> <li>- identifier les revisites afin de personnaliser la page</li> <li>- conserver le panier de l'Utilisateur</li> <li>- éviter la reconnexion de l'Utilisateur à chaque visite</li> <li>- de savoir combien de personnes se rendent sur le site et d'étudier les comportements d'utilisation de la Plateforme pour fluidifier la navigation</li> </ul>	Intérêt légitime
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- optimiser le fonctionnement de la Plateforme</li> <li>- améliorer l'expérience Utilisateur</li> <li>- assurer la sécurité du Site (par ex. se prémunir contre les captures de données ou les attaques par déni de service)</li> </ul>	Consentement

## A qui transférons-nous des données et pourquoi ?

### ***Gestion des paiements et lutte anti-fraude par Mangopay***

Reelax Tickets utilise les services du prestataire de paiement Mangopay afin d'assurer la sécurité des transactions financières côté Vendeur et côté Acheteur.

Lorsque l'Utilisateur réalise ou reçoit un paiement, Mangopay reçoit des informations de paiement (par ex. détails de compte Mangopay ou les informations de carte de crédit ou de débit).

Avant de procéder au versement du Prix du Billet au Vendeur, Mangopay doit procéder à la vérification de l'identité du titulaire du compte bancaire où sera versé le Prix du Billet. Reelax Tickets transmet à Mangopay les informations nécessaires pour procéder à cette vérification et au paiement.

Toutes les données transmises à Mangopay sont entièrement chiffrées avec le chiffrement SSL ; aucune information sur le paiement 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, car Mangopay intervient comme responsable de traitement.

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

### ***KYC (Know Your Customer) par Mangopay***

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.

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

### ***Vérification des Organismes et émission des nouveaux Billets***

Reelax Tickets transmet des données personnelles à l'Organisateur pour lui permettre :

- d'identifier l'Acheteur et connaître son 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...);

Relax Tickets peut également transmettre des données à la Billetterie partenaire pour l'émission d'un nouveau billet aux nom et prénom de l'Acheteur.

### ***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 traitent les Données pour notre compte et sur nos instructions.

**Matomo** : dans le but d'étudier les comportements d'achat des utilisateurs, de prévenir des fraudes, ou des cyber-attaques nous avons recours à Matomo.

Reelax Tickets a recours à un prestataire pour l'envoi de mails aux Utilisateurs (confirmation de Vente, d'Achat, envoi du Billet).

## **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.

Ainsi, les données relatives aux transactions bancaires sont transmises à MangoPay puis immédiatement détruites par Reelax Ticket.

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 de cookies de session sont supprimées à l'issue de votre session. Les données des autres cookies sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois.

Reelax Tickets peut cependant être en mesure de conserver, pour les durées imposées par la législation en vigueur, 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.

## 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.
- **Droit de rectification** : en cas de suspicions d'inexactitude des données personnelles, l'Utilisateur peut demander qu'elles soient mises à jour.
- **Droit à l'effacement** : l'Utilisateur peut demander l'effacement des données personnelles le concernant dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.
- **Droit à la limitation du traitement** : l'Utilisateur peut demander de geler temporairement l'utilisation de certaines données.
- **Droit d'opposition** : l'Utilisateur peut s'opposer à certains traitements 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.
- **Droit à la portabilité** : l'Utilisateur peut, sous certaines conditions, récupérer une partie de ses données dans un format ouvert et lisible par machine.

Vous disposez également du droit de vous adresser à la CNIL.

## Comment nous contacter ?

Si vous souhaitez exercer l'un des droits énoncés précédemment ou pour des questions, commentaires ou préoccupations quant à la façon dont les données personnelles sont gérées, vous pouvez nous contacter par email à l'adresse suivante : [dpo@reelax-tickets.com](mailto:dpo@reelax-tickets.com)