

Politique de confidentialité de Bolt Drive

Date d'entrée en vigueur : 16 novembre 2022

Cette politique de confidentialité vous permet de savoir comment nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel. La présente politique vous explique notamment quelles informations nous utilisons pour vous fournir nos services, comment nous utilisons vos informations pour assurer votre sécurité, et les choix et droits dont vous disposez. Cette politique vous informe également de vos droits en matière de protection de la vie privée et de la manière dont les règles de protection des données personnelles fonctionnent pour protéger tout un chacun.

Bolt Services France SARL et Bolt Operations OÜ sont les responsables conjoints du traitement de vos données personnelles, sauf indication contraire ci-dessous.

Nos coordonnées de contact sont les suivantes :

Bolt Operations OÜ
Reg number: 14532901
Vana-Lõuna 15
Tallinn 10134
Estonie

Bolt Services France SARL
R.C.S. Paris 833 157 266
72 rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 Paris
France

Nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données, que vous pouvez contacter à l'adresse privacy@bolt.eu ou à l'une de nos adresses postales figurant dans les pages consacrées aux [villes](#). Veuillez indiquer sur le courrier " À l'attention du Délégué à la Protection des Données ".

Le terme "nous" désigne à la fois Bolt Operations OÜ et Bolt Services France SARL.

Le terme "vous" ou "notre" fait référence à un utilisateur de nos services d'autopartage via son compte sur l'application Bolt.

1. Les données à caractère personnel que nous traitons

Nous ne traitons que les données dont nous avons besoin pour vous fournir le meilleur service possible.

- Coordonnées : votre nom, votre numéro de téléphone, votre email et votre adresse. Nous pouvons recevoir ces données de la part du client professionnel de Bolt Business pour permettre la gestion et le paiement de l'utilisation des services Bolt.
- Informations de profil : votre photo de profil, vos adresses enregistrées, votre langue et vos préférences de communication. Pour les services d'autopartage, nous avons également besoin des détails de votre permis de conduire, y compris une copie du permis et de votre photo.
- Géolocalisation : l'endroit d'où vous demandez un trajet, l'emplacement des véhicules proches de vous, l'heure et le déroulement d'un trajet.
- Informations relatives au paiement : le montant facturé et votre carte de paiement.
- Enregistrements de communication et de correspondance : lorsque vous utilisez notre service de chat dans l'application Bolt ou parlez à un agent du support client et lorsque vous nous fournissez toute information et justificatifs d'éligibilité aux programmes de réductions et remises..
- Données d'identification limitées de votre appareil, par exemple l'adresse IP sur laquelle l'application Bolt a été installée.
- Données liées à la communication par messages instantanés directement dans l'application Bolt : date et heure de la communication ainsi que son contenu.
- Les données collectées par les capteurs de la voiture. Il s'agit de données telles que les informations relatives à l'ouverture des portes et à la mise en marche du moteur d'une voiture, la vitesse du véhicule et les détails concernant l'état technique d'une voiture.

2. Finalité du traitement

Nous traitons vos données à caractère personnelles pour l'une des finalités suivantes :

- **Nous gérons votre compte utilisateur dans l'application Bolt** : nous utilisons vos données à caractère personnel pour créer et maintenir votre compte d'utilisateur dans l'application Bolt et vous communiquer les termes et conditions de nos services.
- **Nous aidons à vous trouver un véhicule** : nous collectons et traitons des données à caractère personnel pour vous montrer où se trouvent nos véhicules de location disponibles les plus proches. Les messages instantanés directement dans l'application Bolt sont traités afin de fournir un service et une assistance à la clientèle, à des fins de sécurité ainsi que pour améliorer nos produits et services, et à des fins d'analyse.
- **Nous vous conduisons là où vous voulez aller** : les données de géolocalisation sont collectées uniquement lorsque l'application Bolt est activée. La collecte de données de géolocalisation s'arrête après la fermeture de l'application Bolt.
- **Nous veillons à ce que votre trajet se déroule sans encombre** : nous utilisons les données de géolocalisation pour nous assurer que vous arrivez à destination, confirmer le lieu de départ et d'arrivée de votre trajet et résoudre les problèmes de qualité liés à nos services. Nous avons également besoin de savoir où vous choisissez de déposer un véhicule de location pour pouvoir vous facturer correctement et entretenir notre flotte.
- **Nous nous assurons que l'application est optimale** : nous utilisons les données pour vous informer des mises à jour de l'application Bolt afin que vous puissiez

continuer à utiliser nos services. Nous recueillons également des données limitées à propos de l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à nos services Internet, mobiles et de téléphonie, et pour contribuer à la sécurité de votre compte par le biais de procédures d'authentification et de vérification.

- **Nous nous assurons que nos services sont optimaux et vous sont utiles** : nous collectons des données sur les itinéraires empruntés pour analyser la couverture géographique, surveiller le stationnement et les zones de couverture. Cela nous permet de nous assurer que nos véhicules de location se trouvent aux endroits les plus pratiques pour les clients.
- **Nous encaissons votre paiement** : nous utilisons les détails du paiement pour traiter le paiement de nos véhicules de location et vous envoyer des reçus ou des factures pour nos services.
- **Nous maintenons et promouvons les bonnes pratiques** : nous recueillons des données sur l'état des trajets pour encourager la sécurité des utilisateurs, promouvoir le respect de nos conditions générales et nous assurer que nous fournissons un service de qualité et agréable à tous. Cela inclut le traitement de vos données dans le but d'assurer votre sécurité, par exemple pour vous avertir si nous avons détecté un comportement de conduite dangereux, comme indiqué dans les conditions générales d'utilisation de Bolt Drive. Nous utilisons également vos données personnelles pour répondre aux obligations légales qui nous incombent, par exemple pour nous assurer que vous possédez un permis de conduire valide et que vous êtes légalement autorisé à conduire. Les données vous concernant, notamment les données collectées lors du processus de vérification de votre compte utilisateur, peuvent être utilisées à des fins de révision et d'analyse internes, ainsi qu'aux fins des enquêtes menées par les forces de l'ordre ou afin de coopérer avec les compagnies d'assurance. Les données relatives à notre support client (y compris l'enregistrement des appels téléphoniques avec vous) et les correspondances sont collectées à des fins de retour d'information et de résolution de litiges et de problèmes de qualité de service.
- **Nous vous tenons informé** : votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse email sont utilisés pour communiquer avec vous, par exemple pour vous informer que votre trajet a été effectué, vous envoyer des notifications de confirmation de trajet et des reçus, et vous informer des mises à jour importantes du service.

3. Base juridique du traitement

Nous sommes autorisés à utiliser les données à caractère personnel pour les finalités décrites ci-dessus si nous avons une raison valable de le faire. Nous nous assurons systématiquement de disposer d'une raison valable pour toute utilisation de vos données.

- Les données à caractère personnel sont généralement traitées pour vous fournir les services de l'application Bolt. Ainsi, pour vous fournir le service que nous nous sommes engagés à fournir et pour respecter nos conditions générales, nous traiterons vos données pour remplir ces obligations.
- Dans d'autres circonstances, nous traitons vos données sur la base de motifs d'intérêt légitime. Les intérêts légitimes comprennent nos intérêts commerciaux à fournir un service innovant, personnalisé, sûr et rentable, à moins que ces intérêts ne soient supplantés par d'autres intérêts. Nos intérêts légitimes comprennent

également des éléments tels que l'enquête et la détection de paiements frauduleux et d'autres activités malveillantes, le maintien de la sécurité de notre réseau et de nos systèmes, la réalisation d'analyses et l'évaluation d'informations nous permettant de connaître quand, comment et quel utilisateur est en train d'utiliser les services, la collaboration avec les compagnies d'assurance, la réponse à des actes criminels présumés ou réels et les activités de marketing direct.

Nous pouvons nous appuyer sur des bases juridiques alternatives :

- lorsque le traitement des données est nécessaire pour se conformer à une obligation légale, par exemple en traitant des données lorsque la loi l'exige. Par exemple, s'il existe une demande légale valide de divulguer des informations personnelles à un tiers, comme un tribunal ou une autorité de régulation ;
- pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autres personnes, par exemple, en cas d'urgence ou de menace imminente pour la vie ; ou
- vous nous avez clairement donné votre accord pour le faire dans un autre but spécifique pour lequel vous avez été pleinement informé.

Si vous choisissez de ne pas nous fournir d'informations personnelles, cela peut nous empêcher de remplir notre engagement envers vous ou de faire ce que la loi attend de nous.

Cela peut également signifier que nous ne pouvons pas gérer votre compte. Par exemple, nous collectons et traitons les données à caractère personnel que vous nous soumettez lors de l'installation et de l'utilisation de l'application Bolt. Refuser de partager les données de géolocalisation via l'appli signifie que nous ne pouvons pas vous proposer un véhicule à louer à proximité. Nous ne pouvons pas remplir nos obligations envers vous dans d'autres circonstances précises. Par exemple, si vous refusez de procéder à une vérification du permis de conduire, nous ne pourrons pas vous fournir de services d'autopartage.

4. À quel moment vos données sont partagées avec des tiers ?

Nous ne travaillons qu'avec des partenaires et des autorités de confiance, et nous ne partageons les données que lorsqu'il y a une raison valable de le faire. Nous limitons le partage à ce qui est strictement nécessaire, et nous ne vendons pas vos données à caractère personnel.

- Selon votre localisation, les données à caractère personnel peuvent être transmises aux sociétés et partenaires du groupe Bolt (filiales locales, représentants, sociétés affiliées, agents, etc.) Le traitement des données à caractère personnel par les sociétés du groupe Bolt et les partenaires s'effectue dans les mêmes conditions strictes établies dans la présente politique de confidentialité.
- Dans certaines circonstances, nous sommes légalement obligés de partager des informations avec des tiers externes. Par exemple, en vertu d'une ordonnance d'un tribunal ou lorsque nous coopérons avec une autorité de surveillance de la protection des données dans le cadre du traitement de plaintes ou d'enquêtes. Nous pouvons également répondre à des demandes, telles que celles des organismes chargés de l'application de la loi, lorsque nous estimons de bonne foi que la réponse est requise par la loi dans cette juridiction, qu'elle sert une finalité

d'intérêt public, qu'elle affecte les utilisateurs dans cette juridiction et qu'elle est conforme aux normes internationalement reconnues. Dans tous les cas, nous aurons toujours une base légale pour partager les informations et nous veillerons à documenter notre décision.

- Nous pouvons également partager vos données avec d'autres entités du groupe Bolt, des fournisseurs de services de stockage Cloud et d'autres services informatiques et de télécommunications essentiels, des fournisseurs de services de contrôle, des fournisseurs de services de marketing, des agences de recouvrement de créances, des compagnies d'assurance et des opérateurs de parkings.
- Nous pouvons partager les informations relatives au trajet avec les clients de Bolt Business lorsque Bolt Business a été utilisé pour l'administration et le paiement de l'utilisation des services Bolt.

Lorsque nous partageons vos données avec des fournisseurs situés en dehors de l'UE ou de l'EEE, un tel transfert de données à caractère personnel ne se fait que sur une base juridique appropriée. Nous prendrons les mesures de protection appropriées, telles que les clauses contractuelles usuelles ou une décision d'adéquation émise par la Commission Européenne.

5. Sécurité et accès

- Toutes les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la réalisation de nos services sont transférées et stockées dans les data centers de Zone Media Ltd et/ou Amazon Web Services, Inc, qui sont situés sur les territoires des États membres de l'Union européenne. Seuls les employés autorisés des sociétés du groupe Bolt et des sociétés partenaires ont accès aux données à caractère personnel et ils ne peuvent accéder aux données que dans le but de résoudre les problèmes liés à l'utilisation des services (y compris les litiges concernant les services de transport).
- Les sociétés du groupe Bolt et les partenaires peuvent accéder aux données à caractère personnel dans la mesure où cela est nécessaire pour répondre aux besoins des clients.
- Pour nos recherches et nos objectifs à caractère scientifique, toutes les données, comme les données agrégées de géolocalisation, sont anonymisées afin que vous ne puissiez jamais être identifié à partir de ces dernières.

6. Droits des personnes concernées

Nous voulons que vous restiez maître de vos données. Bolt propose des contrôles via l'application où vous pouvez consulter vos informations personnelles, y compris les données de votre profil et l'historique de vos trajets. Nous proposons également des paramètres dans l'application, comme les opt-ins marketing et les contrôles de consentement aux cookies en toute transparence sur notre site web.

Votre droit d'accès

Vous pouvez accéder à vos données via l'application Bolt. Vous avez le droit de nous demander des copies de vos données à caractère personnel. Il existe certaines exceptions, notamment lorsque nous devons concilier les droits d'autrui, ce qui signifie que vous ne recevrez pas systématiquement toutes les informations que nous traitons.

Rectification de vos données

Vous pouvez accéder à vos données et les mettre à jour via l'application Bolt. Vous avez le droit de nous demander de corriger les informations que vous pensez être erronées. Vous avez également le droit de nous demander de compléter les informations que vous pensez être actuellement incomplètes.

Suppression de vos données

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel dans certaines circonstances.

Votre droit de demander la restriction du traitement

Vous avez le droit de nous demander de restreindre le traitement de vos informations dans certaines circonstances. Cela signifie que vos données ne peuvent être utilisées que dans certains scénarios, tels que des réclamations légales ou pour exercer des droits légaux.

Votre droit de vous opposer au traitement

Vous pouvez avoir le droit de vous opposer au traitement si nous traitons vos informations sur la base d'intérêts légitimes. Vous pouvez soumettre une objection à toute prise de décision automatisée que nous avons faite et demander qu'une personne la révise.

Votre droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de demander de transférer les informations que vous nous avez fournies d'une organisation à une autre ou de vous les communiquer dans certaines circonstances. Ce droit ne s'applique qu'aux informations que vous nous avez fournies.

Votre droit de retirer votre consentement

Lorsque vos données sont traitées sur la base de votre consentement, vous avez le droit de le retirer à tout moment, sans que cela n'affecte la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

7. Conservation des données

Nous ne conservons vos données que pendant la période nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. Cela signifie que nous conservons différentes catégories de

données pendant des périodes différentes en fonction du type de données, du service auquel elles se rapportent et des finalités pour lesquelles nous les avons collectées :

- Vos données sont conservées tant que votre compte est actif. Si votre compte est désactivé, nous supprimons vos données (conformément à notre calendrier et à nos procédures internes), à moins que ces données ne soient nécessaires pour satisfaire à une obligation légale, ou à des finalités de comptabilité, de résolution des litiges ou de prévention des fraudes.
- Les données financières relatives aux services fournis sont conservées pendant trois ans après votre dernier trajet. Les données requises à d'autres finalités comptables sont conservées pendant sept ans après votre dernier trajet.
- En cas de soupçon d'infraction pénale, y compris de fraude, les données sont conservées aussi longtemps que nécessaire conformément aux exigences internes, légales et réglementaires.
- En cas de litige concernant un paiement, les données sont conservées jusqu'à ce que la demande soit satisfaite ou jusqu'à la date d'expiration de la demande.
- Les données relatives à l'historique des trajets et à l'utilisation des services de Bolt sont conservées pendant trois ans, après quoi elles sont anonymisées.

8. Communications marketing

- Nous pouvons envoyer des messages marketing et promotionnels à votre adresse email et/ou à votre numéro de téléphone lorsque vous nous avez autorisés à le faire ou sur la base d'un consentement tacite. Nous pouvons personnaliser les messages de marketing direct en utilisant les informations sur la façon dont vous utilisez les services de Bolt, comme la fréquence d'utilisation de l'application et vos préférences en matière de mode de transport.
- Si vous ne souhaitez plus recevoir de messages de marketing, il vous suffit de cliquer sur le lien "Se désabonner" dans le pied de page de l'un de nos emails ou de vous désabonner dans la section profil de l'appli Bolt.

9. Prise de décision automatisée

Nous utilisons l'aide à la prise de décision automatisée pour envoyer les avertissements et suspendre les services. La prise de décision automatisée est moins sujette aux erreurs, plus efficace et plus sûre que celle de nos employés. Les données relatives à votre utilisation du service de location de voitures (y compris les cas d'excès de vitesse) sont prises en compte pour évaluer la nécessité d'un avertissement ou d'une suspension. Vous pouvez en savoir plus à ce sujet [ici](#).

10. Résolution des litiges

- Les litiges relatifs au traitement des données personnelles sont résolus par le biais du support client à l'adresse lyon@bolt.eu en première instance. Vous avez le droit de contacter le délégué à la protection des données de Bolt à l'adresse privacy@bolt.eu.

- Vous pouvez également déposer une plainte auprès d'une autorité de protection des données. Notre autorité de surveillance est l'Inspection estonienne de la protection des données (www.aki.ee).

11. Mises à jour de l'avis de confidentialité

Nous espérons que vous avez trouvé la présente avis de confidentialité utile et facile à comprendre.

Les lois sur la protection des données sont extrêmement importantes. Elles renforcent les règles et améliorent vos droits en matière d'information. Et bien que certaines règles puissent paraître compliquées, elles sont fondées sur le bon sens. Nous prenons au sérieux la responsabilité de vos données.

Nous continuerons à apporter des modifications à cet avis de confidentialité dans le cadre de notre engagement à protéger votre vie privée et à vous donner encore plus de transparence.