

Déclaration de confidentialité

Q-Park s'engage à protéger votre vie privée et souhaite, notamment sur ce sujet, faire bénéficier à sa clientèle du meilleur service possible. Dans l'exécution de ses activités commerciales, Q-Park doit traiter des données à caractère personnel et il est important que vous sachiez que Q-Park s'efforce de traiter vos données à caractère personnel avec précaution et en toute sécurité.

Nous ne collectons que les données strictement nécessaires à la fourniture de nos services et nous nous engageons fermement à protéger les données à caractère personnel et à nous conformer au Règlement général sur la Protection des données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, et à toute réglementation remplaçant ou complétant ces textes. Ainsi, nous nous engageons à protéger lesdites données à caractère personnel, dont nous avons connaissance dans le cadre de nos activités, et à les traiter uniquement aux fins spécifiques pour lesquelles elles sont collectées, utilisées et conservées.

L'objectif de ce document est de faire preuve de transparence et d'expliquer comment et pourquoi nous collectons, utilisons, stockons et traitons autrement vos données à caractère personnel. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez contacter notre Responsable de la protection des données, dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous.

Identification du Responsable de traitement

Le groupe Q-Park France traite vos données à caractère personnel à travers sa filiale Q-Park France Services, SAS, dont le siège social est situé au 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 095, représentée par son Directeur Général, la société Q-Park France Holding, SAS, dont le siège social est situé au 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 443 275 904, elle-même représentées par Michèle Salvadoretti en qualité de Directeur Général.

Q-Park est en fonction des cas le responsable de traitement unique de vos données ou le responsable de traitement conjointement avec le donneur d'ordre ou propriétaire du parc de stationnement, ou encore le sous-traitant du donneur d'ordre ou du parc de stationnement. En outre, Q-Park B.V., maison mère de Q-Park France, et responsable de la gestion générale du groupe Q-Park, est responsable conjoint des données avec Q-Park pour le traitement des données personnelles à des fins d'analyse d'informations statistiques.

Concernant l'application mobile définie ci-après, Q-Park France Services a la qualité de sous-traitant au sens du RGPD.

En bref, que contient cette Déclaration de confidentialité ?

La présente Déclaration de confidentialité couvre les points suivants :

- Les traitements de vos données à caractère personnel effectués par Q-Park ;
- Les finalités et bases juridiques de ces traitements ;
- La gestion de vos données à caractère personnel par Q-Park ;
- Vos droits ;
- Le Responsable de la protection des données et ses coordonnées ;
- Modifications et mises à jour de la Déclaration de Confidentialité.

Les traitements de données à caractère personnel effectués par Q-Park

Les catégories de données à caractère personnel traitées par Q-Park.

Les données à caractère personnel que nous traitons dépendent du contexte de vos interactions avec Q-Park. Lors de la souscription d'un abonnement, de la création d'un compte client ou d'une réservation, vous êtes amenés à nous communiquer des données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du service demandé. Nous sommes également amenés à traiter vos données à caractère personnel lorsque vous contactez notre Service Clients (par téléphone, interphone, courrier postal, mail...), ou l'un quelconque de nos services, afin de répondre à votre demande.

Suivant votre situation, Q-Park collecte et traite les catégories suivantes de données à caractère personnel :

- **Coordonnées**

Avant d'utiliser nos services, nous vous invitons à créer un compte. Ainsi, nous collectons votre nom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail. Si vous créez un compte entreprise, nous collecterons également des informations sur votre société.

- **Données financières**

Lorsque vous créez un compte personnel sur notre site ou sur notre application, nous collectons et traitons vos données de paiement. Il peut s'agir de votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, informations relatives à votre carte bancaire et toute autre donnée nécessaire. Nous conservons l'ensemble des informations liées à votre facturation.

A noter que dans le cadre des seules réservations, vos informations relatives à votre carte bancaire ne seront conservées que pour le temps strictement nécessaires au paiement de votre réservation et à l'éventuel dépassement de celle-ci.

- **Numéro de plaque d'immatriculation**

Lorsque vous utilisez nos parcs de stationnement équipés d'un système de lecture de plaque d'immatriculation, nous collectons et traitons votre numéro de plaque d'immatriculation. Ce traitement nous permet d'assurer une ouverture automatique de la barrière de sortie à votre départ et de lutter contre la fraude.

Nous avons développé un service d'aide au stationnement (« PaSS ») dans les parcs de stationnement que nous exploitons.

Ce service peut être accessible par l'utilisation de notre application Q-Park disponible sur smartphone (ci-après désignée l' « Application »), ou lorsque le parc de stationnement est équipé d'un système de lecture de plaque en entrée en sortie, permettant dans certains cas de régler votre stationnement sans l'utilisation d'un ticket.

L'Application précitée vous permet de stationner facilement dans nos parcs de stationnement éligibles par la lecture de votre plaque d'immatriculation ou d'un QR Code qui vous sera remis via l'Application. Ainsi, lorsque vous utilisez l'Application Q-Park pour stationner dans nos parcs de stationnement, nous traitons soit le QR Code qui vous sera remis, soit votre numéro de plaque d'immatriculation.

Si vous utilisez un QR Code, celui-ci sera scanné en entrée et en sortie du parc de stationnement. Le QR Code vous permet également d'utiliser les accès piétons du parc de stationnement. Si vous avez renseigné votre numéro de plaque d'immatriculation dans l'Application, un système de lecture de plaque d'immatriculation installé dans nos parcs de stationnement vous permettra d'entrer et sortir de nos parcs de stationnement.

Dans les deux cas, nous enregistrons la date, l'heure et le parc de stationnement dans lequel vous stationnez. Nous utilisons ensuite des solutions de paiement numérique pour permettre la facturation (renseignement de votre moyen de paiement dans l'application). Cela signifie que nous vous facturons automatiquement, sans que vous ayez à payer manuellement un ticket de stationnement.

- **Enregistrements vidéo**

Nous avons recours à la vidéoprotection dans nos parcs de stationnement afin de lutter contre les infractions, optimiser nos services, et prévenir la fraude. La vidéoprotection implique la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel, comme votre image.

Les images vidéo sont conservées pendant une durée de 30 jours suivants leur enregistrement. Elles sont ensuite supprimées, conformément aux préconisations de la Cnil.

- **Données sur nos échanges**

Lorsque vous contactez notre Service Clients par téléphone ou par interphone, nous pouvons enregistrer et conserver notre conversation dans le respect de la réglementation applicable. Nous utilisons ces enregistrements pour l'amélioration de nos services ou dans des buts de formations et d'évaluation de nos collaborateurs.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de votre appel en le signalant en début de conversation à nos collaborateurs. Ces données sont conservées pendant une durée de 3 mois avant d'être supprimées, conformément aux préconisations de la Cnil.

- **Marketing**

Si vous créez un compte client, et si vous avez accepté d'être contacté à cette fin, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel, telles que votre nom et votre adresse e-mail, afin de vous proposer des offres de produits et services Q-Park.

Cela ne concerne pas les communications envoyées par Q-Park strictement nécessaires à l'exécution de votre abonnement ou de votre réservation.

- **Analyse des informations statistiques**

Q-Park et Q-Park B.V. peuvent utiliser les données collectées lors votre stationnement, telles que le QR code , la date, le lieu de stationnement ou le lieu de résidence, sous une forme agrégée, afin d'obtenir des statistiques de fréquentation des parcs de stationnement Q-Park. Cela nous permet d'améliorer et d'optimiser nos services de stationnement.

- **Données collectées lorsque vous utilisez notre site et l'Application**

Q-Park utilise des cookies pour suivre le nombre de visiteurs sur le site internet et l'Application. Si vous ne souhaitez pas que votre visite sur le site internet ou sur l'Application soit enregistrée, vous pouvez vous opposer au dépôt de cookies lors de votre première connexion sur le site internet, ou en modifiant vos préférences à l'adresse suivante : <https://www.q-park.fr/fr-fr/cookie-management/>, ou en désactivant les cookies dans les paramètres de votre navigateur ou de votre mobile. Vous êtes informés que la désactivation des cookies, et le fait de s'opposer au dépôt de cookies sur votre terminal, peut limiter votre expérience de navigation sur notre site ainsi que l'utilisation de nos services.

Les cookies sont de petits fichiers texte placés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile lorsque vous consultez une page web ou l'Application. A la prochaine visite de cette même page, les informations contenues dans ce fichier seront utilisées afin que votre ordinateur ou votre appareil mobile soit reconnu et ce, afin de vous fournir un contenu sur mesure.

Concernant les cookies déposés via le site internet, vous pouvez également vous opposer au dépôt des cookies à tout moment à l'adresse suivante <https://www.q-park.fr/fr-fr/cookie-management/>, à l'exception des « cookies nécessaires » qui sont indispensables au bon fonctionnement du site.

La collecte de vos données à caractère personnel par Q-Park

Q-Park collecte les données à caractère personnel vous concernant directement auprès de vous. Vous nous fournissez des données à caractère personnel lorsque vous créez un compte, souscrivez à un abonnement, effectuez une réservation, nous contactez et utilisez nos sites Internet, notre Application et nos services.

Les finalités et bases juridiques des traitements effectués par Q-Park

En application de la réglementation, les traitements de vos données à caractère personnel que nous effectuons reposent sur les bases légales ci-après détaillées :

Exécution du contrat

Pour les besoins de l'exécution du contrat d'abonnement ou de la réservation que vous effectuez auprès de nos services nous traitons vos données à caractère personnel pour les besoins suivants :

- Le stationnement dans l'un des parcs de stationnement de Q-Park ;
- La gestion des réservations et des abonnements (comprenant notamment la gestion des accès et de la facturation) ;
- La souscription d'un abonnement ;
- L'utilisation de l'Application ;
- L'exécution de votre contrat d'amodiation ;
- Le traitement de vos demandes de droit et de votre stationnement en voirie ;
- La gestion de vos réclamations et des litiges ;
- La gestion des recouvrements de créances ;
- La gestion des sinistres.

Cette liste pourra être amenée à évoluer en cas de modification des services proposés par Q-Park.

Votre consentement

Dans certains cas, le traitement de vos données à caractère personnel peut reposer sur votre accord exprès.

C'est notamment le cas pour les traitements suivants :

- L'envoi d'offre commerciale proposées par Q-Park ;
- Le traitement de vos données de santé dans le cadre de la gestion des sinistres ;
- L'utilisation de certains cookies analytiques et marketing sur le site internet de Q-Park.

Respect des obligations légales

Le traitement de données à caractère personnel que nous effectuons peut également s'inscrire dans le cadre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, ou d'une injonction d'une autorité judiciaire ou administrative, auxquelles nous sommes tenus.

Notre intérêt légitime

Nous sommes amenés à traiter vos données à caractère personnel pour les besoins de notre intérêt légitime dans le respect de vos droits et libertés.

Les finalités et moyens pour lesquels nous traitons les données à caractère personnel sur la base de ce fondement juridique sont essentiellement les suivantes :

- Enquêtes auprès des clients ;
- Organisation de jeux-concours ;
- Prévention contre la fraude ;
- Vidéoprotection des parcs de stationnement ;
- Enregistrement de conversations téléphoniques et via l'interphonie ;
- Amélioration de nos services ;
- Protection de nos droits, de nos actifs et de nos activités.

La gestion de vos données à caractère personnel par Q-Park

Protection de vos données à caractère personnel

Q-Park a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger vos données à caractère personnel contre la perte ou toute forme d'utilisation illégale. Nous appliquons des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel et autres informations qui nous seraient transmises. Par exemple, seuls les collaborateurs autorisés ont accès aux données à caractère personnel dont ils ont besoin pour l'exercice de leurs fonctions. Ces employés sont tenus à des obligations de confidentialité.

Partage de vos données à caractère personnel

Les données collectées par Q-Park sont exclusivement destinées aux services de Q-Park concernés par les demandes du Client.

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec des prestataires travaillant pour notre compte, ou avec les exploitants participant au dispositif PASS 2RM avec la Ville de Paris, ou avec certains tiers lorsque la loi l'exige ou pour se conformer à une injonction judiciaire ou administrative. C'est ainsi le cas par exemple avec la Police, l'administration fiscale ou d'autres autorités ou administrations. Ce partage s'effectue dans les conditions suivantes :

- Le prestataire ou le tiers traitera vos données à caractère personnel en notre nom, et le traitement de vos données à caractère personnel sera effectué conformément à la présente Déclaration de confidentialité ;
- Les exploitants participant au dispositif PASS 2RM avec la Ville de Paris traiteront vos données à caractère personnel en notre nom, et le traitement de vos données à caractère personnel sera effectué conformément aux dispositions du RGPD ou de toute réglementation le complétant ou s'y substituant ; Q-Park aura conclu des accords appropriés avec le prestataire, les partenaires, ou le tiers en vue de protéger vos données à caractère personnel.

Les Données sont communiquées pour les seuls besoins de la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont recueillies. Q-Park demeure responsable, vis-à-vis de vous, du traitement de vos données à caractère personnel par le tiers.

Transfert de vos données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont hébergées dans l'Union Européenne et sont principalement traitées au sein de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen.

Vos données peuvent également être traitées au Royaume-Uni dans le cadre de l'utilisation de l'Application sur ce territoire.

Dans le cas où nous sommes amenés à traiter vos données en dehors de l'Union Européenne, nous adoptons toutes les mesures nécessaires afin d'assurer à vos données un niveau de protection équivalent à celui mis en place par le RGPD. Nous suivons notamment les préconisations de la Commission européenne (clauses contractuelles types) et celles du Comité européen de la protection des données.

A l'issue du Contrat d'exploitation permettant à Q-Park de fournir ses services de stationnement, les données personnelles des Clients seront transférées aux propriétaires et/ou nouveaux titulaires des droits sur le Parc de stationnement. Les Clients pourront disposer de tous les droits décrits ci-dessous à l'exception du droit d'opposition au traitement de leurs données.

Conservation de vos données à caractère personnel

Sauf exigence contraire de la loi ou de la réglementation applicable, nous ne conservons vos données à caractère personnel que pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles nous les avons collectées, telles que présentées dans cette Déclaration de Confidentialité.

A l'issue de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, nous supprimerons, ou anonymiserons de façon irréversible les données à caractère personnel de telle sorte que nous ne puissions plus les relier à vous. Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : privacy@q-park.fr .

Vos droits

Q-Park vous informe, dans le respect de la réglementation applicable que vous disposez des droits suivants :

Le droit d'accès

Vous disposez du droit d'accéder à vos données à caractère personnel que nous détenons et de recevoir la confirmation que des données à caractère personnel sont actuellement traitées.

Le droit de rectification

Vous avez le droit de nous demander de rectifier ou de compléter les données à caractère personnel vous concernant que vous estimez inexactes.

Le droit à l'effacement

Vous disposez du droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel qui ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées. Il est précisé que nous ne pourrions faire droit à votre demande si le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour se conformer à la loi applicable ou pour établir, exercer ou défendre une action en justice.

Le droit à la limitation

Vous disposez du droit de nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel pendant une certaine période. Il est précisé que nous pouvons continuer à traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exercice d'une action en justice ou pour la protection des droits d'une autre personne.

Le droit à la portabilité des données

Sous réserve des dispositions prévues par la loi, vous avez le droit de nous demander de vous envoyer vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de les transférer à un autre responsable de traitement.

Le droit d'opposition

Vous disposez du droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par nos services. Nous pourrions ne pas être en mesure de répondre à votre demande si nous avons des motifs légitimes pour traiter lesdites données dans le respect de la réglementation applicables ou pour les besoins de l'exercice d'une action en justice.

Vous disposez du droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par nos services à des fins de marketing direct.

Le droit de révocation du consentement

Vous avez le droit de révoquer votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel à tout moment. Le retrait de votre consentement empêchera Q-Park de vous fournir l'intégralité de son service de stationnement.

Le droit de s'opposer à la prise de décision automatisée

Le cas échéant, vous avez le droit de vous opposer aux décisions fondées sur le traitement uniquement automatisé de vos données à caractère personnel, ayant des effets juridiques ou un impact significatif similaire sur vous. Le droit à l'opposition ne s'applique pas aux enregistrements par des systèmes de vidéoprotection appliqués dans les Parcs de stationnement.

Le droit de définir le sort de vos données après votre décès

Vous disposez du droit de définir le sort de vos données après votre décès ainsi que de choisir le tiers à qui Q-Park devra communiquer (ou non) vos données à caractère personnel.

Modalités d'exercice de vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez contacter notre délégué à la protection des données, dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous. Votre demande doit être accompagnée de votre n° client (présent sur votre contrat, ou sur votre espace client ou sur une facture Q-Park), ou de votre numéro de réservation (présent dans le mail de confirmation de réservation qui vous a été envoyé par Q-Park).

Q-Park mettra tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois qui suit la réception de votre demande. Il se peut que nous devions prolonger ce délai de deux mois supplémentaires au maximum. Le cas échéant, nous vous informerons de cette prolongation dans un délai d'un mois après réception de votre demande.

Le droit de déposer une plainte auprès de la Cnil

Vous disposez du droit de déposer une plainte auprès de la Cnil si vous avez des doutes sur la manière dont Q-Park traite vos données à caractère personnel : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Le Responsable de la protection des données et ses coordonnées

Q-Park a désigné un délégué à la protection des données. Notre délégué à la protection des données sera votre principal interlocuteur pour toutes les questions, commentaires et plaintes concernant la présente Déclaration de confidentialité et le traitement de vos données à caractère personnel par nos services. Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données via l'adresse suivante : privacy@q-park.fr.

Modifications et mises à jour

Dans le cadre de nos efforts continus pour traiter vos données à caractère personnel dans le respect des règles applicables, nous pouvons être amenés à mettre à jour la présente Déclaration de confidentialité. Nous vous informerons des modifications importantes apportées à la Déclaration de confidentialité par une publication sur notre site internet (www.q-park.fr). Tout changement ou modification entrera en vigueur dès la publication de la Déclaration de confidentialité mise à jour sur nos sites.

L'utilisation de nos services est soumise à la présente Déclaration de confidentialité.