

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET COOKIES

Conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles), cette politique de confidentialité est conforme aux règlements suivants :

Les données à caractère personnelles doivent être :

- Traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (**licite, loyauté, transparence**)
- Collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités, conformément à l'article 89 (**limitation des finalités**)
- Adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (**minimisation des données**)
- Exactes et, si nécessaire, tenue à jour ; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (**exactitude**)
- Conservées afin de permettre l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, La durée de conservation des données personnelles doit être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données et des obligations légales applicables (ex : factures clients doivent être conservées pendant 6ans). Le RGPD ne fixe pas de durée de conservation spécifique pour les données personnelles. (**Limitation de conservation**)
- Traitée de façon à garantir une sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (**intégrité et confidentialité**)

Le traitement des données personnelles est licite si le ou les conditions suivantes sont remplies :

- La personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques.
- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures pré contractuelles prises à la demande de celui-ci.
- Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis.
- Le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique
- Le traité est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.
- Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés ou droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection

des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant.

Les utilisateurs conviennent qu'en utilisant notre site Web et nos applications mobiles, ils consentent :

- Aux conditions énoncées dans la présente politique de confidentialité.
- À la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles énumérées dans la présente politique de confidentialité.

1. INTRODUCTION

RYOTEI SERVICE EUROPE SAS est une société à responsabilité simplifiée, immatriculée à la Chambre de commerce de NANTERRE sous le numéro 930 380 423 et ayant son siège social au : 29 avenue Louis Roche 92230 Gennevilliers.

Nos bureaux sont ouverts du Lundi au Vendredi de 10h à 18h.

Vous pouvez nous contacter par e-mail à l'adresse : contact@ryotei.eu

RYOTEI SERVICE EUROPE SAS se définit comme une société de services dans le domaine du transport de personnes.

Cette politique de confidentialité décrit comment nous collectons, utilisons, et protégeons les informations personnelles que vous nous fournissez lorsque vous utilisez notre site web, nos applications et nos services.

2. COLLECTE DES DONNÉES

Nous collectons différentes informations personnelles vous concernant lorsque vous utilisez les applications passager ou driver, utilisez notre Site, et notamment lorsque vous utilisez nos services :

Passagers :

- Vos données privées : Nom, Prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, pièce d'identité dans certains cas.
- Les 4 derniers chiffres de votre carte de paiement
- Les données de géolocalisation lorsque l'application est ouverte
- Vos données de connexion et internet : le système d'exploitation de votre téléphone, votre adresse IP
- Informations de réservation : Date et heure de la réservation, lieu de prise en charge, destination, prix du trajet
- Autres données : votre city ID, votre stripe customer ID, les commentaires laissés par notre service client ou par vous dans le cadre de votre utilisation de nos Services et les conversations téléphoniques avec notre service client.
- Les données concernant les incidents : impayés, réclamations, mauvais comportement...

Chauffeurs indépendants :

-Vos **données privées** : prénom, nom, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone, adresse de domicile, permis de conduire, document d'identité, titre de séjour le cas échéant, photographie de profil.

-Vos **données professionnelles** : dénomination sociale et forme de votre société, numéro de TVA intracommunautaire, siège social, photographie du véhicule, marque et modèle du véhicule, numéro d'immatriculation et date de la première immatriculation, carte grise du véhicule, certificat d'inscription au registre VTC, carte VTC ou carte VMDTR et date d'obtention, déclinaison et motorisation du ou des véhicules, attestation d'assurance véhicule, macaron avec QR code VTC ou macaron VMDTR, justificatif d'assurance professionnelle, code employeur, villes ou régions dans lesquelles vous allez effectuer des courses.

-**RIB** (IBAN-BIC) de votre société, vos chiffres d'affaires réalisés réalisés par l'intermédiaire de nos services

-Vos **données de localisation** qui est important pour : recevoir les demandes de courses, Vous mettre en contact de manière efficace avec les passagers, vous fournir les meilleurs itinéraires pour une circulation fluide. Il vous sera demandé d'autoriser l'application RYOTEI à accéder à vos données de localisation, vous pouvez gérer ces autorisations dans les paramètres de votre téléphone.

- **Informations de réservation** : Date et heure de la réservation, lieu de prise en charge, destination, prix du trajet

-Vos **données de connexion** et internet : le système d'exploitation de votre téléphone, votre adresse IP

-**Autres données** : votre city ID, votre stripe customer ID, les commentaires laissés par notre service client ou par vous dans le cadre de votre utilisation de nos Services et les conservations téléphoniques avec notre service client.

-Les **données** concernant les **incidents** : impayés, réclamations, mauvais comportements...

Entreprises de flotte de véhicules ou multi-drivers :

- Vos **données privées** : Nom, Prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, pièce d'identité.

- Vos **données professionnelles** : dénomination sociale et forme de votre société, numéro de TVA intracommunautaire, siège social, capacité de transport de personnes ou Carte VTC ou carte VMDTR, certificat d'inscription au registre VTC, justificatif d'assurance professionnelle, code employeur, villes ou régions dans lesquelles vous allez exploiter votre activité.

- **RIB** (IBAN-BIC) de votre société, vos chiffres d'affaires réalisés réalisés par l'intermédiaire de nos services

- **Vos véhicules** : photographies des véhicules, marque et modèles des véhicules, numéro d'immatriculation et date de la première immatriculation, cartes grises des véhicules, déclinaisons et motorisations des véhicules, macarons VTC ou macaron VMDTR, justificatifs d'assurance de transport à titre onéreux , attestation assurance

- **Vos chauffeurs** : Nom, Prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, permis de conduire, Carte VTC ou carte VMDTR, photographie de profil.

- **Informations de réservation** : Date et heure de la réservation, lieu de prise en charge, destination, prix du trajet
- Vos **données de connexion et internet** : le système d'exploitation de votre téléphone, votre adresse IP
- **Autres données** : votre city ID, votre stripe customer ID, les commentaires laissés par notre service client ou par vous dans le cadre de votre utilisation de nos Services et les conservations téléphoniques avec notre service client.
- Les **données** concernant les **incidents** : impayés, réclamations, mauvais comportements...

3. UTILISATION DES DONNÉES

RYOTEI utilise vos données personnelles pour :

- **Fournir des services fiables et pratiques,**

- **Garantir la sûreté et l'efficacité de nos services.** Nous utilisons vos données personnelles pour proposer des services sûres et efficaces à nos utilisateurs.

- **Proposer un service client.** Les informations que nous recueillons (y compris les enregistrements d'appels, les journaux de chat, les enregistrements audio et vidéo de caméras embarquées) servent à proposer une assistance client, notamment pour examiner et traiter les problèmes des utilisateurs, et surveiller et améliorer la qualité de notre service client.

- **Travailler sur l'amélioration des applications, du site web et de nos services**

Nous utilisons les données personnelles exclusivement pour l'entreprise afin de développer et améliorer nos produits. Cela nous permet de proposer des services plus pratiques et faciles à utiliser, mais aussi de renforcer leur sûreté et leur sécurité.

- **Permettre la communication entre les utilisateurs.** Par exemple, un chauffeur peut envoyer un SMS à un passager ou l'appeler pour confirmer le lieu de prise en charge ; un passager peut appeler un chauffeur pour récupérer un objet oublié ;

- **Faire des communications entre l'entreprise et ses clients**

RYOTEI peut utiliser vos données personnelles pour envoyer des enquêtes de satisfaction et d'autres communications concernant ses services ou ses produits.

4. PARTAGE DES DONNÉES

Nous nous engageons à ne pas vendre vos données personnelles avec des tiers.

Vos données personnelles peuvent être partagées dans les cas suivants :

- **Aux Employés** : nous pouvons divulguer aux employés de l'entreprise Ryotei les données utilisateur dont ils ont raisonnablement besoin pour la réalisation des prestations de services au sein de l'entreprise.

- **Entre les utilisateurs** : Lorsque les passagers réservent des trajets, ils reçoivent les données sur les chauffeurs : leur prénom, photo ; le modèle, l'immatriculation et la photo du véhicule ; leur localisation (avant et pendant la course) ; et leur profil, y compris les compliments ou autres commentaires précédemment fournis par les utilisateurs. En fin de courses, les passagers reçoivent les factures avec : nom des entreprises : nom, prénom des chauffeurs, détail des courses effectuées, prix des trajets.

Les chauffeurs reçoivent le prénom du passager, les lieux de prises en charge et de dépose des passagers, y compris leurs localisations.

- **Aux Tierces parties** : nous pouvons partager les données utilisateur avec les tiers suivant :

- Les services d'urgences : En cas d'urgence, vos données personnelles peuvent être partagées avec la police, les pompiers, et des services de transport sanitaires.
- Les systèmes de paiements sécurisés
- Les fournisseurs qui améliorent la sûreté et la sécurité des applications et des services
- Dans le cadre de la comptabilité de l'entreprise

Les tiers ne seront pas en mesure d'accéder aux données des utilisateurs au-delà de ce qui est raisonnablement nécessaire pour atteindre l'objectif donné.

- Pour des **raisons juridiques** (en cas de demande légale), pour prouver ou protéger nos droits légaux. Nous utilisons les données pour examiner ou traiter des réclamations ou des litiges liés à l'utilisation des services.

En cas de litige relatif à l'utilisation de la carte bancaire d'une autre personne

Nous pouvons être amené à partager vos données avec les représentants des autorités pour des raisons de sécurité, en cas de réclamation ou litige concernant l'usage de nos services.

- Dans le cas de la **vente** de l'entreprise Ryotei à des acheteurs.

Combien de temps stockons nous les données personnelles ?

-Nous conservons vos données personnelles tant que vos comptes utilisateurs n'ont pas été supprimés dans notre système et que ces données sont nécessaires pour fournir nos services.

-Les demandes d'inscriptions refusées des chauffeurs sont conservées pendant **1 an**.

-Les demandes de chauffeurs incomplètes sont conservées pendant **1 an**.

-Les données liées aux exigences fiscales (factures, informations sur les courses...) sont conservées pendant **6 ans**.

Les utilisateurs peuvent demander la suppression de leur compte à tout moment pour cela il faut soumettre une demande au service client. Les utilisateurs reçoivent un e-mail de confirmation dès que leurs demandes sont traitées.

5. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Nous sommes tenus d'assurer la confidentialité des données personnelles que nous recueillons. Pour ce faire, chaque responsable de traitement ou sous-traitant doit prévoir un certain nombre de mesures de sécurité ayant pour objet de réduire le risque de violation de données.

Toutes vos données personnelles sont stockées en sécurité dans notre panel administrateur Ryotei, seul les personnes autorisées y ont accès (Gérant de l'entreprise, employés) L'accès au panneau administrateur Ryotei s'effectue par un identifiant et mots de passe mis à jour régulièrement pour éviter toutes intrusion malveillante. Le DPO Ryotei (Responsable des données personnelles) supervise et renforce la protection lié à l'accès au panneau administrateur Ryotei.

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles et physiques pour protéger vos données personnelles contre tout accès, modification, divulgation ou destruction non autorisé.

Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour nous assurer que vos données d'utilisateur sont sécurisées et protégées.

Responsable des données personnelles (DPO) :
RYOTEI SERVICE EUROPE SAS
Mr MALKI
+33621018377
E-mail : abdelillahmalki@gmail.com

6. VOS DROITS EN TANT QU'UTILISATEUR

Conformément à la législation en vigueur (en vertu du RGPD), vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- Un droit **d'accès** : vous pouvez demander une copie des données que nous détenons à votre sujet*
- Un droit de **rectification** : vous pouvez demander la correction de données inexacts ou incomplètes*
- Un droit à l'**effacement** : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles sous certaines conditions (exemple : solde de votre compte Ryotei nul ou positif)*
- Un droit de **restreindre** le traitement de vos données personnelles*

- Un droit à la **portabilité** des données : vous pouvez demander à recevoir vos données dans un format structuré et couramment utilisé
- Un droit **d'objection** : vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus ample informations sur ces droits au chapitre 3 (art12-23) du RGPD.

Modifier ou supprimer vos données personnelles recueillies :

Dans le cas où vous souhaitez que vos renseignements soient supprimés ou modifiés, veuillez nous contacter : contact@ryotei.eu ou effectuer la demande de suppression de votre compte depuis les applications mobiles ou le site web : <https://www.ryotei.eu/>

Données personnelles concernant les mineurs :

Le RGPD précise que les personnes de moins de 15 ans doivent avoir le consentement d'un représentant légal pour que leurs données personnelles soient recueillies, traitées et utilisées.

L'Application passager est accessible exclusivement aux personnes physiques âgées de plus de 18 (dix-huit) ans et disposant de la pleine capacité juridique.

Pour utiliser les services, le passager doit être âgé d'au moins 18 ans, s'il est mineur il doit être accompagné d'un adulte, ou avoir l'autorisation de son ou ses tuteurs légaux. Les conducteurs ont la possibilité de refuser les personnes physiques de moins de 18 ans qui voyagent seuls. L'adulte en charge du mineur est responsable de l'utilisation qu'il fait de l'application et des services.

7. MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Les modifications seront publiées sur cette page avec une date de mise à jour.

8. CONTACT

Si vous avez des questions concernant cette politique de confidentialité ou vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : contact@ryotei.eu

Responsable des données personnelles (DPO) :

RYOTEI SERVICE EUROPE SAS

Mr MALKI

+33621018377

E-mail : abdelillahmalki@gmail.com

9. COOKIES

Les cookies sont de petits fichiers textes qui sont stockés dans les navigateurs Web ou les appareils par les sites Web, les applications, les médias en ligne et les annonces.

L'utilisation des cookies nous permettent d'améliorer votre expérience sur notre site Web et les applications. Nous utilisons des cookies pour :

- l'authentification des utilisateurs ;
- l'enregistrement des préférences et paramètres utilisateur ;
- l'évaluation de la popularité d'un contenu ;
- l'amélioration et la mesure de l'efficacité des campagnes publicitaires ;
- l'analyse des tendances et de la fréquentation des sites Web, et la compréhension globale des comportements en ligne et des centres d'intérêt des personnes qui interagissent avec nos services.

Vous pouvez configurer votre navigateur pour refuser les cookies, mais cela pourrait limiter certaines fonctionnalités du Site et des applications.

Mis à jour le 21 Avril 2026.