Charte Données Personnelles et Traceurs

La présente Charte sur la protection des données à caractère personnel et Traceurs (cookies) a pour objet d'informer l'Utilisateur de l'Application sur la collecte, le traitement, la transmission et la protection des données à caractère personnel le concernant. Elle vise à vous informer des droits et libertés que vous pouvez faire valoir à l'égard de notre utilisation de vos données personnelles et décrit les mesures que nous mettons en œuvre afin de les protéger.

0. RESPONSABLE DE TRAITEMENT

TotalEnergies Wash France (ci-après « La Société ») est le « responsable du traitement » de données personnelles relatives à la gestion du site internet. Ces traitements sont mis en œuvre conformément au droit applicable.

Responsable du traitement des données : Gaëtane PUJOL
Adresse : Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot
92500 Rueil-Malmaison
Courriel : rgpd@wash.totalenergies.com

1. FINALITÉ DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

En utilisant **l'application mobile**, vous êtes susceptibles de nous fournir un certain nombre de données personnelles (nom, prénom, courriel et téléphone) vous concernant afin de traiter vos demandes de création de compte, de localisation et d'achat de services.

Vous consentez à ce que nous traitions vos données. Ces informations sont nécessaires pour permettre de traiter votre demande, à défaut celle-ci ne pourra être traitée. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment sans que cela ne remette en cause le(s) traitement(s) effectué(s) antérieurement, en écrivant à l'adresse suivante : **rgpd@wash.totalenergies.com**.

La Société collecte et utilise les données des Utilisateurs pour les finalités suivantes :

— Fonctionnement de l'Application à la demande de l'Utilisateur de l'Application (qui se géolocalise ou indique l'adresse) ;

— Partage d'informations et renseignements sur nos services (par exemple : les confirmations d'achat, les nouvelles fonctionnalités) par courriel, SMS, push ou tout autre moyen de communication ;
— Mise en relation avec le service client pour répondre à toutes les questions des Utilisateurs.
— Nous et nos partenaires utilisons des cookies et traceurs afin d'afficher du contenu et de la publicité personnalisées en fonction de votre navigation, de vos interactions avec nous (y compris lors de l'ouverture d'un courriel) sur ce site et sur d'autres sites, applications ou plateformes y compris des réseaux sociaux et d'établir un profil utilisateur. En cas de refus de ces cookies publicitaires, seules des publicités non ciblées seront affichées sur notre application.
—Cookies permettant de mieux connaître l'utilisation et les performances de notre site, d'établir des statistiques et d'améliorer nos services. Ces statistiques peuvent-être utilisés par des partenaires ou nous-mêmes pour optimiser votre expérience de navigation. Analyse des usages des Utilisateurs de l'application mobile pour enrichir l'application mobile de nouvelles fonctionnalités ;
— Notre application utilise des traceurs pour vous permettre de partager du contenu sur les réseaux sociaux ou plateformes présents sur notre application.

— Envoi, conformément aux dispositions légales en vigueur et avec le consentement de l'Utilisateur lorsque la législation l'exige, de messages à caractère marketing, publicitaires ou promotionnels et d'informations relatives à l'utilisation des services proposés par Wash ou de conseils liés à l'entretien du véhicule de l'Utilisateur. La Société est susceptible d'utiliser les données des utilisateurs pour leur adresser des messages publicitaires susceptibles de les intéresser sur les plateformes de réseaux sociaux ou de sites de tiers
— Constitution d'une base de données des Utilisateurs de l'Application et du site Internet
— Opérations de traitement et exécution des commandes, facturation, comptabilité et gestion des Comptes clients
— Fonctionnement de la solution MangoPay lors d'un paiement effectué par l'Utilisateur de l'Application et enregistrement de la carte bancaire par l'appareil photo / caméra du téléphone de l'utilisateur

— Personnalisation de l'Application en fonction des préférences de l'Utilisateur de l'Application. Ces cookies nous permettent d'optimiser votre expérience utilisateur en adaptant ponctuellement la présentation de notre application mobile ou en vous proposant de nouvelles fonctionnalités

— Évaluation de l'efficacité des messages marketing et publicitaires adressés par la Société et leur adaptation aux utilisateurs

Vos données personnelles ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec les finalités décrites dans la présente charte ou sous les formulaires de collecte.

2. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Vos données ne sont conservées que pour une durée strictement nécessaire à la finalité n'excédant pas selon le traitement :

– Données nécessaires à la gestion de l'application mobile : **12 mois**

– Gestion du fichier client :

Pour les clients ayant acheté sur l'application de Wash : **3 ans** à compter du dernier achat de lavage réalisé sur le site web ou l'application mobile

Pour les clients ayant souscrit à la newsletter, à une offre commerciale ou ayant créé un compte mais n'ayant pas acheté de lavage sur l'application mobile ou le site web de Wash : **3 ans** à compter de la date de collecte des informations ou de création du compte.

– Statistiques de mesures d'audience de l'application mobile Wash : **13 mois** à compter de la validation de notre politique de confidentialité ou de nos conditions générales d'utilisation.

3. DESTINATAIRES DES DONNÉES

Afin d'effectuer les traitements prévus par la présente Charte, vos données personnelles sont susceptibles d'être communiquées à certains départements du responsable du traitement ou des sociétés de la compagnie TotalEnergies ainsi qu'à certains prestataires :

– Pour la sécurisation des paiements réalisés via l'Application: la société MangoPay S.A., société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2.000.000 euros, dont le siège social est situé 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer

son activité en France en libre établissement, en sa qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu.

– Préalablement à tout paiement, les conditions générales d'utilisation de la solution de MangoPay comprenant l'information relative aux dispositifs de protection des données personnelles mis en œuvre par MangoPay. S.A. sont soumises à l'accord de l'Utilisateur de l'Application avant toute transaction ; Les données bancaires sont collectées par Wash et transmises à Mangopay S.A pour la gestion des paiements et le stockage sécurisé des informations liées à la carte bancaire de l'Utilisateur.

– Pour la bonne exécution des lavages achetés sur l'Application, les données peuvent être partagées avec les stations de lavage partenaires de l'Application. Ces données ne sortent pas de l'Union Européenne.

– Pour le bon suivi (réalisation, facturation,…) des lavages achetés sur des Applications partenaires (connectées à l'API de Wash), les données peuvent être partagées avec ces partenaires.

– Pour le suivi et la bonne facturation des crédits lavages consommés par l'utilisateur mais financés par un client professionnel : les données de consommation peuvent être transmises au gestionnaire du client professionnel. Ces données ne sortent pas de l'Union Européenne.

– Pour l'évaluation de la pertinence et de la performance de l'application : la société Mixpanel Inc., Private Limited Company immatriculée 20165688682 et basée aux Etats Unis au 405 Howard St., 2nd Floor, San Francisco, CA 94105, https://mixpanel.com/ et certifiée conforme au bouclier de protection des données personnelles des utilisateurs Européens « UE-US Privacy shield », https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TOacAAG&statu s=Active

– Pour l'évaluation de la pertinence et de la performance du Site Web de Wash : la société Google LLC éditant la solution Google Analytics, basée aux Etats-Unis au 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, California 94043 et certifiée conforme au bouclier de protection des données personnelles des utilisateurs Européens «UE-US Privacy shield », https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI

– Pour la mesure de la performance des partenariats commerciaux : la Société peut proposer des offres promotionnelles à ses partenaires commerciaux, à destination de leurs clients ou utilisateurs. Si les clients ou utilisateurs de ses partenaires commerciaux

bénéficient de l'offre promotionnelle, leurs données personnelles pourront être partagées avec le partenaire commercial à des fins de mesure de la performance de l'offre promotionnelle.

Pour une meilleure expérience, lors de l'utilisation de notre service, nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations personnellement identifiables. Les informations que nous demandons seront conservées par nous et utilisées comme décrit dans cette politique de confidentialité.

L'application utilise des services tiers qui peuvent collecter des informations utilisées pour vous identifier.

Liens vers la politique de confidentialité des fournisseurs de services tiers utilisés par l'application :

– Google Play Services

– Firebase Crashlytics

– Mailchimp

– Adjust

– Mixpanel

La Société ne transfère pas de données personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen dans le cadre de ses activités, sauf mention explicite le cas échéant.

4. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le responsable du traitement met en œuvre des mesures appropriées pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et, notamment, pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

5. GÉOLOCALISATION

L'Utilisateur de l'Application pourra, s'il l'accepte, être géolocalisé. Grâce à la géolocalisation de son terminal mobile, l'Utilisateur de l'Application pourra obtenir des informations sur les Centres de lavage à proximité, sans avoir à saisir une adresse. L'utilisateur de l'application devra avoir activé au préalable la fonction de géolocalisation dans les paramètres de son terminal mobile, et accepter que l'application accède à sa position. Cette fonctionnalité peut être désactivée à tout

moment dans les paramètres de son terminal mobile. Le blocage de la géolocalisation n'empêche pas l'utilisation de l'application, et peut être effectué à tout moment.
Les données de géolocalisation ne sont ni conservées par la Société ni transmises à des tiers.

6. COOKIES

6.1 Principe

Un cookie est un fichier qui permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur l'application mobile Wash (date et heure de chargement des pages ; navigateur utilisé et langue ; pages vues, fréquence et durée de visites sur l'application, nombres de visites, sources de la visite, localisation) et permet notamment de faciliter vos visites sur l'application.

Vous pouvez à tout moment supprimer les « cookies » installés sur votre ordinateur, vous opposer à l'enregistrement de nouveaux « cookies » et recevoir une notification avant l'installation d'un nouveau cookie en configurant votre outil de navigation via les instructions figurant ci-dessous (« Types de cookies, cookies et statistiques et paramétrage »).

Veuillez noter que si vous désinstallez un « cookie » ou si vous vous opposez à l'installation de « cookies » sur votre équipement, vous risquez de ne pas être en mesure de bénéficier de certains des services de l'application.

6.2 Types de cookies, cookies et statistiques et paramétrage

Conformément à la délibération de la CNIL n° 2013-378 du 5 décembre 2013, la Société informe les utilisateurs de son application mobile que des cookies et des traceurs sont installés sur leur ordinateur, tablette ou smartphone, ceci afin :

– de garantir un meilleur fonctionnement du service Wash,

– de mesurer l'audience du site internet et de l'application

– de mesurer la performance de campagnes marketing ou publicitaires de la Société

Un message d'information, sous forme de bandeau, demande à chaque personne visitant l'application mobile de Wash, au préalable, s'il souhaite accepter les cookies et la politique de confidentialité de la Société. Ce message informe l'utilisateur notamment :

– des finalistes précises des cookies utilisés ;

– de la possibilité de s'opposer à ces cookies et de changer les paramètres en cliquant sur un lien présent dans le bandeau ;

– du fait que la poursuite de sa navigation vaut accord au dépôt de cookies sur son terminal.

Ce bandeau ne disparaitra pas tant que l'utilisateur n'aura pas accepté l'utilisation des cookies.

Les cookies portés par le responsable de traitement sont des cookies nécessaires au bon déploiement de l'application, pour cette raison vous ne trouverez pas de possibilité de refuser ces cookies. Si vous souhaitez tout de même vous y opposer, merci de vous référer à la section 6.4 de cette présente charte.

6.3 Quels sont les cookies installés ?

Les cookies utilisés par Wash permettent une expérience optimisée du service.

Ces cookies « techniques » permettent d'optimiser la présentation de l'application aux préférences d'affichage (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation, etc.), ainsi qu'une bonne utilisation des services proposés par Wash (mini site web des stations de lavage, calendrier de réservation de lavage, achat, …)

Cookie	Description	Catégorie	Durée
_ga, _gid, _utma, _utmz	Analyse du trafic, utilisé par Google Analytics	Statistiques	Jusqu'à 2 ans
atidvisitor, atuserid	Analyse du trafic, utilisé par AT Internet	Statistiques	Jusqu'à 1 an et 1 jour
Noms variés	Déposés par Tealium tag management system.	Ciblage / Publicité	Durée variable
utag_main	Utilisé par Tealium	Ciblage / Publicité	1 an
Salesforce, _kuid_	Permet de mesurer les audiences du site et de les organiser par ensemble afin d'améliorer la connaissance des utilisateurs de TotalEnergies et de diffuser des messages publicitaires ciblés.	Statistiques / Publicité	13 mois

Facebook	Permet de collecter des informations de navigations et de proposer des publicités ciblées sur la plateforme Facebook.	Ciblage / Publicité	13 mois
Google Ads « NID »	Permet de collecter des informations de navigations et de proposer des publicités ciblées sur les outils de Google via sa plateforme Google Ads	Ciblage / Publicité	6 mois

- Cookie fonctionnel – Google reCAPTCHA

Le cookie mis en œuvre dans le cadre de la solution reCAPTCHA de Google est utilisé pour protéger le site contre les logiciels automatiques ou semi automatiques et les risque d'intrusion sur le site. Cette solution permet de distinguer les personnes physiques des logiciels automatisés (appelés bots) en analysant leur comportement sur internet.

Ce service utilise un cookie et envoie des informations à la société Google afin qu'elle améliore ses services.

En refusant ce service, il est possible que vous ne puissiez bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du site.

Nom	**Description**	Finalité	**Type & durée de conservation**	***Modalités de fonctionnement du cookie pour l'utilisateur***

_GRECAPTCHA	Nécessaire à l'usage de Google Recaptcha **Domaine :** Google **Lien vers la politique de confidentalité :** https://www.google.com/intl/de/policies/privacy/	Protection du site contre les pratiques abusives des logiciels automatisés	Cookie 1 jour	Ce cookie est strictement nécessaire au fonctionnement de nos sites web. Il est transmis à des tiers et nécessite le consentement préalable de l'utilisateur.

Liste non-exhaustive des données à caractère personnelles susceptibles d'être collectées, à savoir :

- adresse IP,
- informations sur le système d'exploitation,
- comportement de la souris et du clavier,
- paramètres de date et de langue,
- résolution d'écran...

6.4 Comment supprimer un cookie et paramétrer votre navigateur ?

Comment supprimer les "cookies" déjà installés sur votre équipement ?

Allez sur votre poste de travail ;

Sélectionnez dans C :\ le dossier Windows ;

Ouvrez le dossier "Temporary Internet Files" ;

Sélectionnez tous les fichiers (CTRL A) ;

Choisissez l'option "supprimer".

Comment paramétrer votre navigateur pour refuser ou être averti de l'installation de cookies ?

Il est possible de contrôler l'utilisation de ces cookies depuis son navigateur :

– Pour Chrome : https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr

– Pour Firefox : https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies- preferences?redirectlocale=fr&redirectslug=activer-desactiver-cookies

– Pour Safari : https://support.apple.com/fr-fr/HT201265

– Pour Internet Explorer : https://support.microsoft.com/fr- fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies

– Pour Opéra : http://help.opera.com/Windows/9.20/fr/cookies.html

Les cookies utilisés par Wash à des fins de statistiques d'audience :

– Google analytics : cookies utilisés par T à des fins d'analyse statistique d'audience du site internet. Il est possible de se désinscrire des cookies de google analytics en suivant la procédure décrite ici : https://tools.google.com/dlpage/gaoptout

– Mixpanel : cookies utilisés par Wash à des fins d'analyse de l'utilisation de l'application mobile.
Il est possible d'arrêter les cookies utilisés par Mixpanel ici : https://mixpanel.com/optout/

Plus d'informations sont disponibles sur le site web de la société partenaire :

https://mixpanel.com/privacy/

– Salesforce : cookies utilisés à des fins de mesures d'audiences du site et d'organisation par ensemble afin d'améliorer la connaissance des utilisateurs de TotalEnergies et de diffuser des messages publicitaires ciblés. Pour refuser, rendez-vous sur https://www.salesforce.com/products/marketing-cloud/sfmc/audience-studio-consumer-choice/

Les cookies utilisés par Wash pour mesurer la performance de ses campagnes marketing et publicitaires :

– IDFA pour les téléphones fonctionnant sous IOS : la société Apple permet à ses utilisateurs de désactiver leur identifiant publicitaire https://support.apple.com/fr- fr/HT202074

– GID pour les téléphones fonctionnant sous Android : il est possible de désactiver son identifiant publicitaire depuis les Règles du téléphone, puis Paramètres de Google, puis Annonce. Il convient ensuite de désactiver la personnalisation des annonces publicitaires.

6.5 Comment retirer/modifier votre consentement ?

Lors de votre première connexion sur **l'application mobile**, vous donnez, ou non, votre consentement à l'utilisation de cookies et/ou procéder à un paramétrage. Si par la suite, vous souhaitez revenir sur vos choix, vous pouvez gérer vos cookies en vous rendant dans la rubrique en bas de page de notre application ou via un bouton de rappel nommé "cookies".

7. ADRESSE IP

Chaque ordinateur, smartphone ou tablette, connecté au réseau Internet dispose d'une adresse IP. Lorsqu'un utilisateur navigue sur l'application mobile, la société collecte l'adresse IP de l'utilisateur afin d'analyser le trafic des visites sur l'application et de veiller à ce que l'utilisation du service soit conforme aux conditions générales d'utilisation et de vente des services proposés par Wash.

8. VOS DROITS

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de vos données, de directives post-mortem et pouvez également demander la limitation du traitement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et à vous opposer au traitement de celles-ci.

Pour exercer vos droits et nous interroger sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser à rgpd@wash.totalenergies.com et/ou à **TotalEnergies Wash France** – RGPD – 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot – Immeuble Corosa – 92500 RUEIL-MALMAISON.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente.

Annexe 1 : Liste des bases juridiques des traitements

	BASE JURIDIQUE POSSIBLE	EXPLICATIONS ET EXEMPLES
La Base juridique justifiant le traitement de données personnelles	Intérêt légitime	L'intérêt légitime peut être une base juridique lorsqu'on peut répondre oui à la question : « la personne concernée peut-elle valablement s'attendre à ce traitement de données ? ». Il faut alors préciser l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement ou par un tiers. Exemples : sécurité des biens ou des personnes, prévention ou lutte contre la fraude ; prévention pour la sécurité (notamment pour la sécurité informatique) ; protection de la vie privée, statistiques, etc.
	Caractère contractuel	L'exécution d'un contrat (le traitement de données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution d'un contrat) ou l'intention de conclure un contrat peut être une base juridique pour justifier le traitement. Il faut alors préciser si l'exigence de fourniture de données conditionne la conclusion de ce contrat et les conséquences éventuelles de l'absence de fourniture de ces données. Exemples de traitement : réalisation d'un service, traitement de données pour que des produits achetés puissent être livrés, gestion du personnel, traitement des données des salariés pour l'envoi des fiches de salaires ; etc.
	Consentement de la personne concernée	Le consentement est défini comme « **toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque** par laquelle la personne concernée accepte par une déclaration ou par un acte positif clair (case à cocher) que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ». Le consentement s'il est la base juridique du traitement **doit pouvoir être retiré simplement à tout moment** étant précisé que ce retrait n'aura pas pour effet de compromettre la licéité du traitement qui serait fondé sur le consentement avant ledit retrait. **NB :** attention pour les enfants âgés de moins de 16 ans, 15 ans (en France) ou 13 ans dans certains Etats, il est nécessaire de recueillir le consentement ou l'autorisation « du titulaire de la responsabilité parentale ». EN PRATIQUE pour un consentement valide : prévoir une case à cocher (non-pré-cochée) ou un paramétrage technique ou une déclaration ou comportement indiquant clairement que la personne concernée accepte le traitement proposé. Exemples de traitement : l'utilisation des photographies des visiteurs pour la revue interne, etc.
	Obligation légale	Le traitement de données est imposé par la législation, il s'agit alors d'une obligation légale comme base juridique du traitement. Exemples de traitement : lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, réquisitions judiciaires, traitements de données de rémunération pour la sécurité sociale ; traitements de données de rémunération pour l'administration fiscale ; etc.

	Intérêt vital	Le traitement de données est imposé par le fait que l'intérêt vital de la personne concernée ou d'une autre personne physique est en jeu. L'intérêt vital se rapproche d'une question de vie ou de mort, ou à des menaces comportant un risque de blessure ou d'une atteinte à la santé de la personne concernée ou d'un tiers. Exemples : traitements de données d'un salarié dans le cadre de son rapatriement.
	Intérêt public	Gestion des pandémies etc. Ce cas étant assez rare, il n'est pas prévu dans les mentions. Contacter un juriste en cas de besoin.