

Cette déclaration de confidentialité vous permet de savoir comment nous nous engageons à traiter vos données personnelles. Cette déclaration vous indique notamment les données que nous utilisons pour vous fournir notre ensemble de services de transport, la manière dont nous utilisons vos données pour assurer votre sécurité, ainsi que les choix et les contrôles qui s'offrent à vous. Cette déclaration vous informe également de vos droits en matière de protection à la vie privée et de la manière dont les règles de protection des données fonctionnent pour protéger tout le monde.

Bolt Operations OÜ est le responsable du traitement de vos données personnelles, sauf indication contraire ci-dessous.

Notre adresse postale est : Vana-Lõuna 15 Tallinn 10134 Estonie

Nous avons nommé un délégué à la protection des données, et vous pouvez le contacter à privacy@bolt.eu ou via l'une de nos adresses postales que vous trouverez dans les [pages des villes](#). Veuillez marquer sur l'enveloppe « Délégué à la protection des données ».

Le terme « nous » fait référence au propriétaire de l'application Bolt, Bolt Operations OÜ, une société à responsabilité limitée, fondée en République d'Estonie. Le terme « vous » ou « votre » fait référence au passager ou à l'utilisateur qui demande, loue et/ou reçoit un service de transport via son compte Bolt app.

1. Données personnelles que nous traitons

Nous ne traitons que les données dont nous avons besoin, afin que nous puissions vous fournir le meilleur service sur notre marché du transport.

- Coordonnées : des éléments tels que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail. Pour certains de nos services, nous pourrions avoir besoin d'un peu plus de données, comme votre adresse personnelle.
- Données du profil : des éléments tels que votre photo de profil, les adresses enregistrées, la langue et les préférences de communication. Pour certains de nos services, nous pourrions avoir besoin d'un peu plus de données, comme les détails de votre permis de conduire.
- Géolocalisation : par exemple, l'endroit d'où vous avez besoin d'une course ou l'emplacement des trottinettes près de vous, l'heure, la progression de la course et la destination finale de votre trajet.
- Informations sur les paiements telles que le montant facturé et la carte de paiement utilisée.
- Les enregistrements de communication et de correspondance, par exemple lorsque vous utilisez notre chat dans l'application ou que vous parlez avec les agents de notre service client.
- Données d'identification limitées de l'appareil, comme l'adresse IP, sur lequel l'application Bolt a été installée
- Données sur l'utilisation des services de transport : des éléments tels que des données sur l'état de la course, les heures et les données sur votre comportement telles qu'évalué par les chauffeurs.
- Données liées à la communication par messagerie instantanée directement dans l'application Bolt (option « Chat avec Chauffeur ») : date et heure de la communication et son contenu.

2. Objectif du traitement des données

Nous traitons vos données personnelles afin de pouvoir vous fournir un ou plusieurs de nos services de transport :

- **Nous vous mettons en relation avec un chauffeur, vous aidons à trouver une**

trottinette ou à louer un véhicule : Nous collectons et traitons des données personnelles dans le but de mettre en relation les passagers avec les chauffeurs afin que vous puissiez être pris en charge et déposé ; ou pour vous montrer où se trouvent nos véhicules de location disponibles les plus proches, tels que nos voitures ou nos trottinettes. Les messages instantanés directement dans l'application Bolt sont traités afin de fournir un service et une assistance client (y compris la résolution des litiges entre chauffeur et passager), à des fins de sécurité ainsi que pour améliorer nos produits et services, et pour l'analyse.

- **Nous vous emmenons là où vous voulez aller** : Nous affichons les données de géolocalisation et le numéro de téléphone des passagers aux chauffeurs lors des déplacements pour permettre une prise en charge et une dépose efficaces, et rendre la course et l'itinéraire transparents. Ces données sont collectées uniquement si l'application Bolt est activée. La collecte des données de géolocalisation s'arrête après la fermeture de l'application Bolt. Dans certains pays, les chauffeurs ne peuvent pas voir les numéros de téléphone des passagers ; le chauffeur voit un numéro tout à fait différent qui se déroute temporairement vers le numéro de téléphone du passager, ce qui signifie que le chauffeur et le passager peuvent toujours communiquer.
- **Nous veillons au bon déroulement de votre course** : Nous utilisons les données de géolocalisation pour nous assurer que vous arrivez à destination et résoudre les problèmes de qualité liés à nos services. Nous devons également savoir où vous choisissez de déposer un véhicule de location afin que nous puissions facturer correctement, recharger les batteries et entretenir notre flotte.
- **Nous veillons à ce que l'application soit optimale** : Nous utilisons les coordonnées pour informer les passagers et les utilisateurs des mises à jour de l'application Bolt afin que vous puissiez continuer à utiliser nos services. Nous recueillons également des données limitées de l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à nos services Internet, mobiles et téléphoniques, et pour aider à protéger votre compte grâce à des contrôles d'authentification et de vérification.
- **Nous veillons à ce que votre course soit la plus rapide, la moins chère et la plus pratique pour vous** : Nous collectons des données sur les itinéraires empruntés par nos passagers et utilisateurs pour analyser la couverture géographique. Cela nous permet de faire des choses comme améliorer les recommandations aux chauffeurs sur les itinéraires les plus rapides et nous aide à nous assurer que nos véhicules de location, comme nos trottinettes, sont dans les endroits les plus pratiques pour les clients.
- **Nous collectons votre paiement** : Nous obtenons les informations de paiement des passagers pour traiter le paiement au titre des chauffeurs pour leurs prestations de transport. Et nous traitons également les paiements pour nos propres véhicules de location, comme pour nos voitures et nos trottinettes.
- **Nous maintenons et promouvons les normes** : Nous collectons des données sur les statuts des courses, le temps et les évaluations des passagers à partir des commentaires des chauffeurs pour encourager la sécurité des utilisateurs, promouvoir le respect de nos conditions générales et nous assurer que nous fournissons un service de qualité, agréable pour tout le monde. Les données et la correspondance de l'assistance client sont collectées à des fins de retour d'information et de résolution des litiges et des problèmes de qualité de service.
- **Nous vous tenons informé** : Votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail seront utilisés pour communiquer avec vous pour, par exemple, vous informer que votre course est terminée, vous envoyer des bordereaux de confirmation et des reçus de

course, et vous informer des mises à jour importantes du service telles que lorsque le mauvais temps suspend la location de nos trottinettes.

3. Base juridique

Nous sommes autorisés à utiliser les données personnelles de la manière décrite ci-dessus si nous avons une raison valable de le faire. Nous nous assurons de toujours avoir une raison valable de faire quoi que ce soit avec vos données.

- Les données personnelles sont généralement traitées afin de vous fournir les services contractés via l'application Bolt. Cela signifie que pour vous offrir le service que nous vous avons promis et pour respecter nos conditions générales, nous traiterons vos données personnelles afin de respecter ces obligations.
- Nous traitons généralement vos données personnelles dans d'autres circonstances en nous fondant sur des motifs d'intérêt légitime. Les intérêts légitimes incluent nos intérêts commerciaux à fournir un service innovant, personnalisé, sûr et rentable à nos passagers et partenaires, à moins que ces intérêts ne soient supplantés par d'autres intérêts. Nos intérêts légitimes incluent également des éléments tels que pour enquêter et détecter des paiements frauduleux et d'autres activités malveillantes, le maintien de la sécurité de notre réseau et de nos systèmes et la réponse à des actes criminels présumés ou réels.

Nous pouvons de temps à autre nous appuyer sur des bases juridiques alternatives lorsque :

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

Dans les pays où l'intérêt légitime n'est pas une base légale disponible pour les activités de traitement de Bolt's, comme au Nigeria, Bolt s'appuie plutôt sur une autre base légale valide disponible ci-dessus. Si vous choisissez de ne pas nous fournir de données personnelles, cela peut nous empêcher de remplir le contrat avec vous, ou nous empêcher 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 personnelles 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'application signifie que nous ne pouvons pas diriger un chauffeur vers votre emplacement pour la prise en charge, ni vous montrer un de nos propres véhicules près de chez vous pour la location. Nous ne serons pas en mesure de remplir nos obligations envers vous dans d'autres circonstances, par exemple, si vous refusez d'effectuer une vérification d'identité pour assurer l'intégrité de votre compte, le compte peut alors être suspendu ou bloqué pour empêcher la fraude.

4. Destinataires

Nous travaillons uniquement avec des partenaires et des autorités de confiance. Nous ne partageons que lorsqu'il y a une raison valable de le faire. Nous limitons le partage à ce qui est nécessaire. Nous ne vendons pas vos données personnelles.

- Les données personnelles du passager sont uniquement divulguées aux partenaires chauffeurs que lorsqu'ils s'engagent dans une course dans l'application Bolt ; dans un tel cas, le chauffeur verra le nom, le numéro de téléphone (dans certains pays le numéro est masqué) et les données de géolocalisation du passager.
- Après avoir fourni le service de transport, le nom et le numéro de téléphone (dans

certain pays, le numéro est masqué) du passager ayant bénéficié de la prestation resteront visibles pour le chauffeur pendant 24 à 48 heures. Ceci est nécessaire pour que les chauffeurs puissent résoudre tout problème avec le passager, par exemple pour récupérer un objet spécial qui aurait pu être oublié dans la voiture. Oups !

- Les commentaires laissés par les passagers concernant la qualité du service pourraient être partagés avec le Chauffeur concerné.
- Selon la localisation du passager, les données personnelles peuvent être divulguées aux sociétés et partenaires du groupe Bolt Operations OÜ (filiales locales, représentants, affiliés, agents, etc.). Le traitement des données personnelles par les sociétés et partenaires du groupe Bolt Operations OÜ se fera dans les mêmes conditions strictes que celles établies dans la présente déclaration de confidentialité. Vous pouvez en savoir plus sur la page de votre pays.
- Dans certaines circonstances, nous sommes légalement tenus de partager des données avec des destinataires externes. Par exemple, en vertu d'une ordonnance d'un tribunal ou lorsque nous coopérons avec une autorité de contrôle de la protection des données dans le traitement des plaintes ou des enquêtes. Nous pouvons également répondre à des demandes, telles que celles des forces de l'ordre, lorsque nous pensons de bonne foi que la réponse est requise par la loi de cette juridiction ou poursuit une tâche d'intérêt public, affecte les utilisateurs de cette juridiction et est conforme aux normes internationalement reconnues. Dans n'importe quel scénario, nous nous assurerons toujours que nous avons une base légale sur laquelle partager les données, et nous veillerons à documenter notre décision.

5. Sécurité et accès

- Toutes les données personnelles collectées dans le cadre de fourniture des services sont transférées et stockées dans les centres de données de Zone Media Ltd. et / ou Amazon Web Services, Inc., qui sont situés sur les territoires d'un État membre de l'Union européenne. Seuls les employés autorisés des sociétés et partenaires du groupe Bolt Operations OÜ ont accès aux données personnelles et peuvent accéder aux données uniquement dans le but de résoudre les problèmes liés à l'utilisation des services (y compris les litiges concernant les prestations de transport).
- Les sociétés du groupe Bolt Operations OÜ et les partenaires peuvent accéder aux données personnelles dans la mesure du nécessaire pour fournir un support client dans les pays respectifs.
- Pour nos recherches et à des fins scientifiques, toutes les données, comme les données de géolocalisation en masse, sont anonymisées afin que vous ne puissiez jamais être identifié à partir de celles-ci.

6. Vos droits et contrôles

Nous voulons que vous gardiez le contrôle de vos données personnelles. Bolt vous fournit des contrôles via l'application où vous pouvez afficher vos données personnelles, y compris les données de votre profil et l'historique de vos trajets. Nous proposons également des paramètres intégrés à l'application, tels que des consentements exprès de marketing et des contrôles transparents du consentement des cookies sur notre site Web. *Votre droit d'accès*

- Vous pouvez accéder à vos données personnelles via l'application Bolt. Vous avez le droit de nous demander des copies de vos données personnelles. Il existe certaines exceptions, comme lorsque nous devons tenir compte des droits d'autrui, ce qui signifie que vous ne recevrez pas toujours toutes les données que nous traitons.

**Votre droit de rectification*

- Vous pouvez accéder et mettre à jour vos données personnelles via l'application Bolt.

Vous avez le droit de nous demander de rectifier les données qui, selon vous, sont inexactes. Vous avez également le droit de nous demander de compléter des données que vous jugez incomplètes.

Votre droit à la suppression Vous avez le droit de nous demander de supprimer vos données personnelles dans certaines circonstances.

**Votre droit à la limitation du traitement*

- Vous avez le droit de nous demander de restreindre le traitement de vos données dans certaines circonstances. Cela signifie que vos données peuvent être uniquement utilisées pour certaines choses, telles que des réclamations légales ou pour exercer des droits légaux.

**Votre droit de vous opposer à tout 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 décision automatisée que nous avons prise et demander qu'une personne la révise.

**Votre droit à la portabilité des données*

- Vous avez le droit de demander que nous transférions les données que vous nous avez fournies d'une organisation à une autre, ou que nous vous les fournissions, dans certaines circonstances. Cela ne s'applique qu'aux données que vous nous avez fournies.
- La période de conservation des données relatives aux messages instantanés directement dans les messages de l'application Bolt est de 90 jours, sauf dans les cas où les messages sont liés à un incident signalé - auquel cas nous les conserverons pendant 6 mois.

7. Conservation

Bolt ne conserve les données de l'utilisateur que le temps nécessaire aux fins décrites ci-dessus. Cela signifie que nous conservons différentes catégories de données pour différentes périodes de temps en fonction du type de données, du service de transport auquel elles se rapportent et des finalités pour lesquelles nous avons collecté les données.

- Vos données personnelles seront conservées tant que vous aurez un compte passager actif. Si vous fermez votre compte, les données personnelles seront supprimées (selon notre calendrier et nos règles de conservation), sauf si ces données doivent être conservées pour répondre à toute obligation légale, à des fins de comptabilité, de règlement des différends ou de prévention de la fraude.
- Les données financières concernant les services de transport fournis aux passagers seront conservées pendant trois ans après la dernière course. Les données requises à des fins comptables seront conservées pendant sept ans après la dernière course.
- En cas de suspicion d'infraction pénale, de fraude ou de fausse information ayant été fournie, les données seront conservées pendant 10 ans.
- En cas de litige concernant le paiement, les données seront conservées jusqu'à ce que la réclamation soit résolue ou jusqu'à la date d'expiration de ces réclamations.
- Les données de l'historique des trajets seront stockées pendant trois ans, après quoi les données seront anonymisées.

Veuillez noter que la désinstallation de l'application Bolt de votre appareil n'entraîne pas la suppression de vos données personnelles. Si l'application Bolt n'a pas été utilisée depuis trois ans, nous vous en informerons et vous demanderons de confirmer si le compte est toujours actif. Si aucune réponse n'est reçue, le compte sera fermé et les données personnelles seront supprimées, sauf si ces données doivent être stockées pour toute fin mentionnée précédemment dans la présente déclaration de confidentialité.

8. Marketing direct

- Nous pouvons envoyer des messages de marketing direct à votre adresse e-mail et/ou à votre numéro de téléphone lorsque vous nous avez donné la permission de le faire, ou sur la base d'un consentement exprès par la simple poursuite de la navigation. Il se peut que nous personnalisions nos communications en fonction de la façon dont vous utilisez les services de Bolt, telle que votre fréquence d'utilisation de l'application Bolt et vos préférences de transport.
- Si vous ne voulez plus recevoir nos communications, vous pouvez cliquer sur le lien « Se désinscrire » dans le pied de page de l'un de nos e-mails ou vous désinscrire dans la section « profil » de l'application Bolt. Facile.

9. Prise de décision automatisée

Nous utilisons l'aide de la prise de décision automatisée en cas d'émission d'avertissements et de mise en œuvre de la suspension du service de chauffeurs à la demande. L'utilisation de la prise de décision automatisée est moins sujette aux erreurs, plus efficace et plus sûre que l'utilisation de nos employés. Les données relatives à votre utilisation des services de transport (données sur l'état de la course, y compris les annulations et les non-présentations et données sur votre comportement évalué par les chauffeurs) sont prises en compte lors de l'évaluation de la nécessité d'un avertissement ou d'une suspension. Vous pouvez en savoir plus sur la prise de décision automatisée [ici](#). La suspension du service de chauffeurs à la demande restera en vigueur pendant 6 mois, après quoi l'accès à ce service sera rétabli.

Vous aurez toujours le droit de demander un réexamen de la décision par des humains et de contester la décision, d'exprimer votre point de vue et d'obtenir une explication en contactant notre service client dans notre application.

10. Résolution des litiges

- Les litiges relatifs au traitement des données personnelles sont résolus par le biais du support client (info@bolt.eu) en premier lieu. Vous avez le droit de contacter le délégué à la protection des données (privacy@bolt.eu) de Bolt.
- Notre autorité de contrôle est l'Inspection estonienne de la protection des données (www.aki.ee).

11. Rendre cette déclaration géniale

Nous espérons que vous avez trouvé cette déclaration de confidentialité facile à comprendre. Les lois sur la protection des données sont importantes. Elles renforcent les règles et améliorent vos droits en matière d'information. Bon nombre de ces règles peuvent sembler compliquées, mais la plupart sont fondées sur le bon sens. Nous prenons nos responsabilités avec vos données au sérieux. Bolt continuera d'apporter des modifications à cette déclaration de confidentialité dans le cadre de son engagement à protéger votre vie privée et à vous offrir encore plus de transparence.

De plus amples informations sont disponibles dans les conditions générales locales pour les passagers.