

Déclaration mondiale de confidentialité destinée aux passagers

Chez Bolt, nous nous attachons à créer des villes destinées aux personnes. Pour ce faire, nous proposons un certain nombre de solutions alternatives de transport, notamment des véhicules légers, des voitures partagées, des vélos et des trottinettes électriques, ainsi que des livraisons de repas et de produits d'épicerie. Votre sécurité est notre priorité et cela inclut la sécurité de vos données à caractère personnel que nous traitons lorsque vous utilisez les services de Bolt (qui comprennent la Plateforme Bolt et l'Application Bolt).

Date de la dernière mise à jour de la présente Déclaration de confidentialité : 11 avril 2025

Table des matières

1. À propos de la présente Déclaration de confidentialité
2. Comment nous contacter?
3. Quelles données à caractère personnel traitons-nous?
4.
 1. Données à caractère personnel que vous fournissez à Bolt
 2. Données à caractère personnel que nous collectons à votre sujet lorsque vous utilisez l'Application Bolt
 3. Données à caractère personnel que nous collectons à votre sujet auprès d'autres sources
5. À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel et quelle est notre base juridique pour le traitement?
6.
 1. Pour la fourniture des services de Bolt
 2. Pour l'assistance client
 3. Pour la sûreté et la sécurité
 4. Pour le marketing et la publicité
 5. Pour les communications de service
 6. Pour la recherche et l'amélioration des services de Bolt
 7. Pour les procédures judiciaires et le respect de la loi
7. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel?
8. Bolt transfère-t-il vos données à caractère personnel vers d'autres pays?
9. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel?
10. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel?
11. Quels sont vos droits?
12. Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel pour le marketing direct?
13. Comment vous informons-nous des modifications apportées à la présente Déclaration?

1. À propos de la présente Déclaration de confidentialité

La présente Déclaration de confidentialité (« Déclaration ») décrit la manière dont Bolt Operations OU (« Bolt », « nous » ou « nos »), les sociétés de son groupe et les partenaires tiers collectent et utilisent les données à caractère personnel des personnes qui organisent des services de transport de passagers via l'Application Bolt, désigné chacun comme étant un « Passager ». Vous trouverez plus d'informations sur Bolt et les sociétés de son groupe, comme la société du groupe Bolt concernée pour votre marché [ici](#).

Le terme « vous » ou « votre » désigne un Passager. La présente Déclaration vous indique comment nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel et vous informe de vos droits en matière de confidentialité, ainsi que des choix et des contrôles à votre disposition. La présente Déclaration s'applique à toutes les personnes qui utilisent la Plateforme Bolt pour demander et recevoir un trajet via l'Application Bolt. La présente Déclaration doit être lue conjointement avec l'ensemble des conditions générales, directives et politiques qui s'appliquent à votre utilisation des services de Bolt, tels qu'ils sont mis à votre disposition pour votre marché sur <https://bolt.eu/legal>.

2. Comment nous contacter ?

Bolt (ou la société du groupe Bolt concernée pour votre marché, comme indiqué plus en détails [ici](#)) est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente Déclaration. Nous avons nommé un délégué mondial à la protection des données et désigné un bureau pour l'équipe du délégué à la protection des données, que vous pouvez contacter en envoyant un e-mail à l'adresse privacy@bolt.eu - Nous vous recommandons de bien indiquer l'objet de l'e-mail « *À l'attention du délégué à la protection des données de Bolt* ». Vous pouvez également poser des questions relatives à la confidentialité en contactant notre équipe d'assistance client dans l'Application Bolt lorsque vous accédez au menu principal et appuyez sur « Assistance », l'équipe d'assistance client transmettra ensuite le problème en interne à l'équipe juridique de Bolt chargée de la confidentialité.

3. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Nous collectons et traitons les données à caractère personnel: - que vous fournissez à Bolt ;

- lorsque vous utilisez l'Application Bolt ; et
- provenant d'autres sources telles que des tiers autorisés qui gèrent des services pour le compte de Bolt, et dans certains pays, des bases de données gouvernementales ou publiques. Le tableau ci-dessous présente les différentes catégories de données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet:

Données à caractère personnel que vous fournissez à Bolt

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
Données de profil	Nous collectons des données à caractère personnel vous concernant lorsque vous vous inscrivez

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	pour accéder à la Plateforme Bolt et/ou pour utiliser l'Application Bolt, y compris : - Nom complet - Adresse e-mail - Nom de connexion et mot de passe - Numéro de téléphone - Photo de profil (facultatif) - Adresse personnelle ou professionnelle (facultatif) - Lieux favoris enregistrés (facultatif) - Date de naissance (facultatif) - Préférences et paramètres liés au

Catégories de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	compte, tels que les préférences linguistiques, les préférences de communication et les paramètres de notification
Données de paiement	Nous collectons des informations sur vos modes de paiement, notamment le type de carte de paiement, le nom de la banque, le numéro de compte bancaire, le code de tri du compte bancaire, les informations relatives à la vérification des paiements connexes

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	et l'historique des transaction s sur la Plateforme Bolt.
Données d'identific ation ou de vérificatio n	Nous recueillons des documents d'identificat ion, y compris des documents d'identité nationaux ou émis par le gouvernem ent (tels que les passeports , les permis de conduire ou les cartes d'identité nationales) et des photograp hies (telles qu'un selfie) que vous envoyez vous-mêm e.
Données démograp	Nous collectons

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
Données démographiques	des données démograp hiques telles que votre âge et votre sexe.
Données d'enquête ou d'entretie n	Nous collectons le contenu de vos réponses ou des pièces jointes que vous pouvez nous envoyer, au cours des enquêtes et des entretiens que nous menons.

Données à caractère personnel que nous collectons à votre sujet lorsque vous utilisez l'Application Bolt

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
Données de géolocalis ation	Nous collectons des données sur votre géolocalisa tion précise

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	et/ou approximat ive (y compris le GPS et l'adresse IP) à partir de votre appareil mobile, en fonction des paramètre s de votre application et des autorisatio ns de votre appareil, lorsque vous ouvrez et utilisez l'Applicatio n Bolt. Vous pouvez utiliser l'Applicatio n Bolt sans activer la collecte de Données de géolocalisa tion à partir de votre appareil mobile. Cela peut affecter certaines

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	fonctionnalités de l'Application Bolt et vous devrez peut-être, par exemple, saisir l'adresse de départ de votre trajet.
Données d'utilisation de l'application	Nous collectons des données à caractère personnel via l'Application Bolt concernant votre utilisation des services de Bolt. Cela comprend : les détails des trajets (date et heure, adresses de départ et d'arrivée, distances et itinéraires

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	du trajet), l'historique des paiements (y compris si vous avez utilisé des coupons ou des codes promotionn els), l'historique des annulation s, les dates et heures de connexion et de déconnexi on de l'Applicatio n Bolt et des fonctionnal ités de l'applicatio n ou des pages consultées , le type de navigateur, les pannes de l'applicatio n et d'autres activités du système.
Données	Nous

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
de communication	collectons des données de communication et de correspondance lorsque vous communiquez avec notre équipe d'assistance client via la fonction de discussion instantané e dans l'application, vous signalez un incident, vous communiquez par e-mail, vous parlez avec nos agents d'assistance client ou vous communiquez avec les Conducteurs via

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	l'Application Bolt à l'aide de la fonction de discussion instantanée dans l'application ou via des appels Internet (le cas échéant). Nous enregistrons la date et l'heure des communications, leur contenu et votre numéro de téléphone (lorsque vous utilisez la fonction d'appel). Nous enregistrons les appels, mais uniquement lorsque vous êtes informé à l'avance que l'appel peut être enregistré. Nous

Catégories de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	protégeons vos données à caractère personnel en utilisant une application de numéros masqués sur les marchés où nous facilitons les appels téléphoniques et les SMS entre les Conducteurs et les Passagers sans communiquer le numéro de téléphone réel de l'une ou l'autre des parties à l'autre.
Données générées par l'utilisateur	Nous collectons des données à caractère personnel lorsque vous utilisez

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	certaines fonctionnalités. Par exemple, pour fournir des enregistrements tels que des enregistrements audio générés pendant le trajet (dans le cadre de notre fonctionnalité d'enregistrement audio du trajet de notre kit de sécurité, lorsque cette fonctionnalité est disponible, pour obtenir plus d'informations, veuillez consulter le site https://bolt.eu/en-ee/driver/safety/

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	), ou pour envoyer du contenu tel que des images, des vidéos, des fichiers en lien avec une demande d'assistanc e client, des évaluation s ou des commentai res sur d'autres utilisateurs , y compris les complimen ts que vous pouvez attribuer aux Conducteu rs à la fin de votre trajet, et une note de 5 étoiles. Cela inclut également les métadonné es relatives à

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	la méthode que vous utilisez pour communiquer avec Bolt.
Données d'avertissement et de suspension	Nous collectons des informations sur les avertissements et les suspensions qui ont été émis pour un Passager. Il s'agit notamment des dates auxquelles des avertissements ou des suspensions ont été émis et la date d'expiration d'un avertissement ou d'une suspension.
Données de l'appareil	Nous collectons des données

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	sur les appareils que vous utilisez pour accéder à l'Applicatio n Bolt, y compris le modèle du matériel, l'adresse IP de l'appareil et d'autres identifiants uniques de l'appareil (tels que votre UUID et vos identifiants publicitaire s), le système d'exploitati on de l'appareil, la version du navigateur, le nom du fournisseur de l'appareil, la version de l'applicatio n, l'identité de l'opérateur et du

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	fabricant, ainsi que les langues préférées.
Données du calendrier	Si vous activez les autorisatio ns de votre appareil ou si vous choisissez de donner à Bolt l'accès au calendrier sélectionn é, nous collecteron s les informatio s disponibles dans celui-ci, telles que les détails de l'événeme nt, afin de vous fournir certaines fonctionnal ités facultatives , par exemple, le rappel des trajets programm és et

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	l'envoi d'une alerte vous indiquant de commande r votre trajet pour votre prochain voyage.
Cookies, SDK, analyses et données de technolog ies tierces	Nous collectons des information s par le biais de cookies, de pixels de suivi, d'outils d'analyse de données, de SDK et d'autres technolog ies tierces telles que les identifiants publicitaire s pour comprendr e comment vous navigatez dans l'Applicatio n Bolt, pour rendre

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	votre expérience plus sûre, pour améliorer le site et l'expérienc e sur l'Applicatio n Bolt, pour vous proposer de meilleures publicités sur d'autres sites (selon vos préférence s marketing) et pour enregistrer vos préférence s. Pour obtenir plus d'informati ons sur les cookies, consultez notre Déclaratio n relative aux cookies.

Données à caractère personnel que nous collectons à votre sujet auprès d'autres sources

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
Coordonn ées	Nous collectons vos coordonné es lorsque vous vous connectez à l'Applicatio n Bolt via un service tiers tel que LinkedIn, Facebook ou Twitter, lorsqu'un autre Passager vous recommen de par le biais de nos campagne s de recomman dation ou vous commande un trajet, ou si vous utilisez l'Applicatio n Bolt via le compte Bolt Business de votre employeur. Ces information

Catégorie s de données à caractère personnel	Description des données à caractère personnel
	s peuvent inclure: - Nom complet - Adresse e-mail - Numéro de téléphone
Données d'évaluation du Passager	Nous recueillons des évaluations et des commentaires sur vous auprès des Conducteurs après chaque voyage. Les Conducteurs sont tenus d'attribuer une note de 1 à 5 étoiles à un Passager, en fonction de leur expérience du voyage. Si un Conducteur attribue une note faible à un Passager

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	(1 à 3 étoiles), il devra obligatoirement fournir un retour d'information pour ce Passager. Votre note moyenne est accessible dans l'Application Bolt. Vous pouvez en savoir plus sur la manière dont la note est calculée ici. La note sera liée à votre compte et seule votre note moyenne sera visible par les Conducteurs dans l'Application Bolt lorsqu'ils accepteront un trajet. Si nous

Catégorie s de données à caractère personnel	Descriptio n des données à caractère personnel
	découvrons qu'une note ou qu'un commentaire n'a pas été donné de bonne foi, cette note ou ce commentaire peut ne pas être inclus dans le calcul de votre note moyenne.

4. À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel et quelle est notre base juridique pour le traitement ?

Le tableau ci-dessous présente:

- la finalité pour laquelle nous traitons vos données à caractère personnel;
- nos motifs légaux (appelés « **base juridique** ») en vertu de la loi sur la protection des données, pour chaque finalité ; et
- les catégories de données à caractère personnel que nous utilisons pour chaque finalité. Pour en savoir plus sur les données à caractère personnel incluses dans ces catégories, consultez la section 3 « *Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?* » ci-dessus..

Voici une explication générale de chaque « base juridique » sur laquelle Bolt s'appuie pour traiter vos données à caractère personnel afin de vous aider à comprendre le tableau ci-dessous:-

- **Exécution d'un contrat:** lorsqu'il est nécessaire pour Bolt (ou un tiers) de traiter vos données à caractère personnel pour vous fournir les services de Bolt que nous vous avons promis et de respecter nos obligations dans le cadre des Conditions générales applicables aux Passagers. Lorsque la base juridique du traitement de vos données à caractère personnel est l'exécution d'un contrat, et que vous choisissez de ne pas fournir les informations, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser les services de Bolt.
- **Intérêts légitimes:** lorsque nous traitons vos données à caractère personnel en nous fondant sur des motifs d'intérêt légitime. Il s'agit notamment de nos intérêts commerciaux et non commerciaux à fournir un service innovant, personnalisé et sûr, à vous, à d'autres Passagers et à d'autres tiers (y compris les Conducteurs). Lorsque le tableau ci-dessous indique que nous nous appuyons sur des intérêts légitimes, nous fournissons une brève

description de l'intérêt légitime. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations à ce sujet (y compris sur la mise en balance des intérêts), veuillez nous contacter en utilisant les méthodes décrites à la section 2 « *Comment nous contacter ?* » ci-dessus. Dans les pays où l'intérêt légitime n'est pas une base légale disponible pour les activités de traitement de Bolt, nous nous fonderons plutôt sur une autre base juridique valide.

- **Consentement:** orsqe nous vous demandons d'indiquer activement votre accord pour que nous utilisions vos données à caractère personnel à une certaine fin dont vous avez été informé. Lorsque nous nous appuyons sur le consentement pour traiter vos données à caractère personnel, vous pouvez retirer votre consentement à ces activités à tout moment. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité de tout traitement qui a eu lieu avant que vous ne retiriez votre consentement.
- **Respect des obligations légales:** lorsque nous devons traiter vos données à caractère personnel pour nous conformer à une loi ou à une réglementation sur les marchés où nous opérons, par exemple pour nous conformer à nos conditions de licence et à nos obligations en vertu des lois fiscales et comptables. Lorsque la base juridique du traitement de vos données à caractère personnel est le respect d'obligations légales, et que vous choisissiez de ne pas fournir les informations, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser les services de Bolt.
- **Intérêts vitaux:** lorsque nous traitons vos données à caractère personnel si cela est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autrui, par exemple en cas d'urgence ou de menace imminente pour la vie.

Pour la fourniture des services de Bolt

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour créer, mettre à jour et gérer votre compte Bolt	- Exécution d'un contrat	- Données de profil - Données de l'appareil
Pour authentifier votre compte et vérifier votre identité Nous collectons des informations pour	- Exécution d'un contrat - Respect des obligations légales - Intérêts légitimes	Données de profil Données d'identification ou de vérification Données de l'appareil Données de géolocalisation

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
vérifier qui vous prétendez être et, dans certaines circonstances, pour vérifier votre âge et votre éligibilité à un compte Bolt, lorsque la législation locale l'exige. Si nous vous demandons de vérifier votre identité (soit lors de l'inscription, soit à la suite d'une activité inhabituelle détectée sur votre compte Bolt) et que vous n'êtes pas en mesure de le faire, les services de Bolt	- il est dans notre intérêt et dans celui de nos Conducteurs de prévenir et de traiter les utilisations non autorisées des comptes Bolt et les violations de nos Conditions générales, car cela accroît la sécurité des Conducteurs. - <i>Consentement</i> - votre consentement sera nécessaire pour que nous puissions procéder à des vérifications biométriques.	Données d'utilisation de l'application

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
seront suspendus pour prévenir toute fraude jusqu'à ce que la procédure de vérification soit achevée. Dans le cadre du processus de vérification, il peut vous être demandé de présenter un selfie et/ou une pièce d'identité pour prouver votre identité.		
Pour activer, améliorer et personnaliser les services de transport et les autres	- Exécution d'un contrat - Consentement - nous vous demandons votre	- Données de profil - Données de géolocalisation - Données d'utilisation de l'application

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
services ou fonctionnalités que nous fournissons en mettant en relation les Passagers et les Conducteurs Nous vous aidons à vous rendre là où vous voulez aller. Nous utilisons les Données de géolocalisation pour nous rendre aux adresses de départ et d'arrivée des Passagers, estimer le temps de trajet et suivre la progression des trajets.	consentement lorsque vous utiliserez certaines fonctionnalités de l'Application Bolt, par exemple, si vous choisissez de télécharger une photo de profil sur l'Application Bolt (visible par le Conducteur lors de la prise en charge)	- Données de l'appareil - Données de communication

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Nous mettons en relation les Conducteurs disponibles et les Passagers en fonction de leurs Données de géolocalisation afin de permettre une prise en charge et une dépose efficaces, et rendre le trajet et l'itinéraire transparents. Si vous refusez de partager vos Données de géolocalisation via l'Application Bolt, nous ne pourrons pas remplir nos obligations envers vous ni		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
envoyer un Conducteur vers votre adresse de départ. Le Conducteur peut consulter les données de profil du Passager dans le cadre du processus de mise en relation afin qu'il puisse localiser le Passager à l'adresse de départ. Les données de communication peuvent être traitées s'il est nécessaire que le Conducteur et le Passager se contactent pour coordonner		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
r la prise en charge.		
Pour garantir que votre voyage se déroule sans problème Nous utilisons les Données de géolocalisation pour nous assurer que vous arrivez à destination et des données sur les itinéraires empruntés pendant le trajet pour analyser la couverture géographique. Nous pouvons ainsi améliorer les recommandations faites aux Conducteurs sur les itinéraires	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt légitime et dans celui de nos Passagers de vous offrir le voyage le plus pratique.	- Données de géolocalisation - Données d'utilisation de l'application

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
les plus efficaces et faciliter votre voyage de la meilleure manière possible. Nous collectons également des Données d'utilisation de l'Application pour résoudre les problèmes de qualité liés à votre utilisation de l'Application Bolt.		
Pour s'assurer que l'Application Bolt fonctionne de manière optimale Nous utilisons vos Données de profil pour vous	- <i>Exécution d'un contrat</i> - <i>Consentement</i> - votre consentement est requis pour l'utilisation des cookies, des SDK,	- Données de profil - Données de l'appareil - Données d'utilisation de l'application - Données d'identification ou de vérification - Cookies,

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
informer des mises à jour de l'Application Bolt afin que vous puissiez continuer à utiliser les services de Bolt. Nous utilisons également les Données de l'appareil et les Données d'utilisation de l'application pour nous assurer que vous pouvez vous connecter à l'Application Bolt et pour garantir la sécurité de votre compte grâce à des procédures d'authentifi	des analyses et des données de technologies tierces.	SDK, analyses et données de technologies tierces

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
cation et de vérification .		
Pour suggérer de nouveaux trajets et de nouvelles destinations et pour programmer des trajets en fonction de vos événements à venir Nous utilisons l'historique de vos trajets précédents , vos lieux favoris enregistrés (tels que votre adresse personnelle ou professionnelle) et les Données de géolocalisation en temps réel	- <i>Consentement</i> - votre consentement est requis pour utiliser les Données de géolocalisation en temps réel et pour permettre l'accès à votre calendrier. - <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt légitime et dans celui de nos Passagers d'enrichir leur expérience de trajet et de leur proposer de nouvelles fonctionnalités et de	- Données de profil - Données d'utilisation de l'application - Données de géolocalisation - Données du calendrier

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
(même lorsque l'Application Bolt est fermée, à condition que vous ayez consenti à « activer les services de localisation en arrière-plan ») pour vous suggérer de nouveaux trajets. Vous pouvez toujours désactiver ces notifications spécifiques, sans désactiver l'ensemble des notifications Bolt. En outre, une fois que vous avez planifié un trajet sur	nouveaux services.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Bolt, nous vous proposons de l'intégrer au calendrier natif de votre téléphone, ce qui vous permet de gérer vos trajets programmés depuis le calendrier de votre choix en toute transparence. L'Application Bolt sera en mesure de détecter et d'extraire les événements du calendrier à partir de votre application de calendrier native, ce qui inclut la récupération		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
n des titres d'événements, des heures de départ et d'arrivée, ainsi que des détails de localisation. En fonction des événements de votre calendrier, l'Application Bolt vous proposera des suggestions de trajets qui correspondent à votre calendrier.		
Pour calculer les prix et traiter les paiements Nous collectons des Données de paiement pour traiter les paiements et permettre	- Exécution d'un contrat	- Données de paiement - Données de géolocalisation

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
au Passager de payer les Conducteurs, ainsi que des Données de géolocalisation afin de calculer les prix en fonction des adresses de départ et d'arrivée des Passagers, de la distance, de la durée du trajet et d'autres facteurs.		
Pour gérer l'utilisation et le paiement des services de Bolt qui vous sont proposés par un Client professionnel Bolt ou un	- <i>Intérêts légitimes:</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Clients professionnels, de nos Clients et de nos Passagers de faciliter l'utilisation	- Coordonnées - Données d'utilisation de l'application

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
autre propriétaire de compte Bolt Nous collectons vos Coordonnées si vous utilisez nos services par l'intermédiaire de votre employeur qui est un Client professionnel Bolt En outre, si une organisation ou un autre propriétaire de compte Bolt vous a commandé un trajet à l'aide de notre service de réservation de trajet, nous collecterons auprès d'eux vos Coordonnées	de nos services par le biais de comptes Bolt Business et d'autres comptes Bolt, et de traiter vos données à caractère personnel pour la fourniture et le paiement de ces services.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
es ainsi que l'adresse de départ et d'arrivée de votre trajet.		
Pour obtenir votre avis sur votre niveau de satisfaction à l'égard des services de Bolt par le biais d'enquêtes et d'entretiens Ces enquêtes et entretiens ont pour but de recueillir votre avis sur nos services, de mesurer la satisfaction des clients et leur perception de la sécurité, et de nous	- <i>Consentement</i> - votre consentement explicite sera requis. - <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers de leur fournir une expérience satisfaisante.	- Données de profil - Données démographiques - Données d'enquête ou d'entretien

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
permettre de prendre des mesures pour améliorer l'expérience. Les données de l'enquête et de l'entretien peuvent être partagées avec des partenaires de recherche auxquels nous faisons appel pour comprendre vos réactions.		

Pour l'assistance client

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour fournir des services d'assistance client et recevoir et traiter	- Exécution d'un contrat - Intérêts légitimes - il est dans notre	- Données de profil - Données de communication - Données générées par

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
les commentaires WNous traitons vos données à caractère personnel pour enquêter et répondre à vos questions, notamment les incidents de sécurité signalés, les actes criminels présumés et les plaintes (y compris la résolution des litiges entre les Conducteurs et les Passagers). Nous utilisons également les données que vous nous communiquez pour résoudre	intérêt et dans celui de nos Passagers de les soutenir tout au long de leur utilisation de l'Application Bolt, d'améliorer et de développer en permanence l'assistance client que nous fournissons. En outre, il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers et de nos Conducteurs de traiter les menaces et les abus et de promouvoir la sûreté, l'intégrité et la sécurité	l'utilisateur - Données d'avertissement et de suspension - Données d'évaluation du Passager

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
les problèmes de qualité et améliorer nos services. Pour les incidents liés à la sécurité, vos Données d'avertissement et de suspension ne seront examinées que par les équipes d'assistance client et/ou de sécurité de Bolt lorsqu'elles enquêtent sur un incident de sécurité ou un acte criminel qui vous implique sur la Plateforme Bolt. Les équipes examineront également les raisons	sur la Plateforme Bolt afin de garantir que nos services sont utilisés conformément aux Conditions générales applicables aux Passagers. <i>Respect des obligations légales</i> - Nous traitons les données à caractère personnel pour nous conformer à notre obligation légale de coopérer avec les forces de l'ordre en cas d'incident de sécurité.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
pour lesquelles les Conducteurs attribuent des notes faibles aux Passagers, ainsi que les circonstances entourant d'éventuels incidents de sécurité. Nous pouvons utiliser des processus automatisés à des fins de résolution des plaintes via notre fonction de discussion automatisée. Pour obtenir plus d'informations sur la manière de vous opposer aux activités		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
usmentio nnées, veuillez consulter la section 9 « <i>Quels sont vos droits ?</i> » ci-dessous ." below.		

Pour la sûreté et la sécurité

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour la sûreté et la sécurité Nous utilisons les données pour garantir la sécurité des services de Bolt et avons mis en œuvre diverses fonctionnalités de sécurité pour améliorer la sécurité de nos Passagers.	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers d'améliorer la sûreté et la sécurité des services de Bolt en offrant des fonctionnalités de sécurité dans le cadre du kit de sécurité de Bolt	- Données d'identification ou de vérification - Données de l'appareil - Données de géolocalisation - Données de profil - Données d'utilisation de l'application - Données générées par l'utilisateur

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
notamment : - Enregistrement audio du trajet - cette fonction permet aux Passagers et aux Conducteurs d'enregistrer l'audio s'ils se sentent en danger pendant un trajet et de l'envoyer à Bolt lorsqu'ils signalent un incident de sécurité. - Ces enregistrements sont chiffrés et ne peuvent être écoutés que par Bolt, s'ils sont envoyés par un Passager ou un Conducteur	Il est également dans l'intérêt de nos Passagers ou de nos Conducteurs d'utiliser la fonctionnalité d'Enregistrement audio du trajet pour leur propre sécurité (ou celle d'autrui) et pour fournir des preuves d'un incident de sécurité. - <i>Intérêts vitaux :</i> - nous traitons ces données à caractère personnel lorsque vos intérêts vitaux nécessitent une protection,	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
r ; - Assistance d'urgence aux Passagers - cette fonction vous permet d'appeler la police, les autorités locales ou les services d'urgence via notre fonction d'assistance d'urgence aux Passagers. Si vous utilisez cette fonctionnalité, l'équipe d'assistance client de Bolt vous contactera pour vérifier si vous avez besoin d'aide ; - Contrôle	par exemple en cas d'urgence et d'incidents de sécurité, ou lorsque vous utilisez les fonctionnalités de sécurité telles que l'assistance d'urgence aux Passagers ou le contrôle de la sécurité des trajets	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
de la sécurité des trajets - cette fonction permet à Bolt d'envoyer des notifications aux Passagers et aux Conducteurs et de vérifier si vous allez bien ou si vous avez besoin de l'aide de l'équipe d'assistance client de Bolt ou des autorités locales; - Partage de trajet cette fonction vous permet de partager un lien incluant des informations en temps réel sur votre trajet		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
(e-mail, SMS, WhatsApp, Telegram), afin que vos amis et votre famille puissent suivre l'état de votre trajet et votre localisation en direct ; et - Catégorie femmes pour femmes - cette fonction permet aux Passagères de définir une préférence afin de n'être mise en relation qu'avec des Conductrices.		
Pour prévenir, détecter et enquêter sur les comptes	- <i>Intérêts légitimes</i> : - il est dans notre intérêt et dans celui	- Données de profil - Données d'identification ou de vérification - Données

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
illicites, les paiements frauduleux ou toute autre utilisation illégale des services de Bolt et imposer des suspensions et des blocages si nécessaire Notre système automatisé de lutte contre la fraude identifiera les comptes illicites, les paiements frauduleux et d'autres activités malveillantes sur la Plateforme Bolt, par exemple lorsque vous rechargez votre	de nos Passagers de détecter, de prévenir et de traiter la fraude, l'utilisation non autorisée des comptes Bolt ou toute autre activité nuisible ou illégale et de maintenir la sûreté et la sécurité de nos systèmes, en remédiant aux actes criminels présumés ou réels. Il est également dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers de prévenir et de traiter les violations de nos	de l'appareil >- Données de géolocalisation - Données d'utilisation de l'application - Données de paiement - Données de communication

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
solde, débutez un trajet, arrivez à destination ou suivez des processus d'authentification. Pour nous permettre d'enquêter, une suspension temporaire peut être imposée à un compte Bolt si, par exemple, nous détectons que le Passager effectue un nombre élevé de demandes qui ne sont pas humainement possibles, ce qui peut indiquer qu'une attaque potentielle par déni de service est	Conditions générales.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
en cours. Bien que Bolt utilise des processus automatisés à des fins de détection des fraudes, les décisions de blocage d'un Passager sont prises après un examen effectué par notre personnel, et aucun compte n'est bloqué automatiquement sans avoir d'abord fait l'objet d'un processus de vérification. Pour obtenir plus d'informations sur la manière de vous opposer		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
aux activités susmentionnées, veuillez consulter la section 9 « <i>Quels sont vos droits ?</i> » ci-dessous.		
Pour attribuer une note moyenne aux Passagers, encourager des interactions positives, sûres et respectueuses entre les Passagers et les Conducteurs sur la Plateforme Bolt, et mise en relation des Passagers et des Conducteurs	- <i>Intérêts légitimes</i> : - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers et de nos Conducteurs d'améliorer la qualité, la sécurité et la confiance au sein de la Plateforme Bolt ; d'encourager les interactions positives et respectueuses entre	-Données d'évaluation du Passager - Données de profil

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
urs Afin de rassurer davantage les Conducteurs et d'offrir un environnement de marché sûr et responsable, les Conducteurs vous attribuent une note et laissent des commentaires sur leur expérience avec vous après chaque trajet. La fonction d'évaluation des Passagers permet aux Conducteurs d'accepter ou de refuser des demandes de transport de manière éclairée et	les Passagers et les Conducteurs sur la Plateforme et d'offrir un environnement et une expérience sûrs, agréables et sans heurts. Il est également dans notre intérêt de veiller à ce que nos services soient utilisés conformément aux Conditions générales applicables aux Passagers et aux Directives relatives à la conduite à tenir sur le marché.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
d'exercer un meilleur contrôle sur leur environnement de travail, car ils peuvent évaluer la note moyenne des Passagers en fonction des évaluations fournies par d'autres Conducteurs avant d'accepter le trajet. Pour obtenir plus d'informations sur votre note de Passager, les règles comportementales à suivre et les conseils permettant de l'améliorer, veuillez lire les FAQ		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
aux adresses suivantes : https://bolt.eu/en/rider-rating/ and https://bolt.eu/en/blog/new-bolt-app-features/. En outre, le Passager et le Conducteur ont tous deux la possibilité de choisir de ne plus être mis en relation à l'avenir, si l'un d'entre eux attribue à l'autre une note de 1 étoile à l'issue d'un trajet. Pour ce faire, la partie qui attribue la note de 1 étoile peut sélectionner l'option « Bloquer		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
les demandes futures ». Une fois que cette option est choisie, le Passager et le Conducteur ne seront plus mis en relation lors de trajets ultérieurs. Néanmoins, le Passager conserve la possibilité d'effectuer des demandes de transport auprès d'autres Conducteurs. L'option de blocage de la mise en relation restera active jusqu'à ce que le compte du Passager ou du Conducteur		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
r soit supprimé.		
Pour émettre des avertissements et imposer des suspensions temporaires lorsque la note moyenne des Passagers passe en dessous d'un seuil spécifié (lorsque cette fonction est disponible) Pour mettre en balance les intérêts des Passagers et des Conducteurs, si la Note moyenne du Passager passe en dessous	- <i>Intérêts légitimes</i> <i>pour les avertissements</i>) - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Conducteurs d'envoyer automatiquement un avis d'avertissement afin de garantir un service fiable et digne de confiance, d'assurer la pérennité de la Plateforme et de responsabiliser les Conducteurs. Il est également dans notre intérêt de veiller à ce que nos	- Données de profil - Données d'évaluation du Passager - Données d'avertissement et de suspension - Données générées par l'utilisateur

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
d'un certain seuil (qui diffère selon le pays), un avertissement automatique sera émis. Si la Note moyenne du Passager ne s'améliore pas dans les 90 jours suivant l'avertissement, une suspension temporaire de 6 mois sera imposée. Cette décision sera fondée sur une décision automatisée mais ne produira pas d'effets juridiques ou	services soient utilisés conformément aux Conditions générales applicables aux Passagers et aux Directives relatives à la conduite à tenir sur le marché. - <i>Exécution d'un contrat (pour les suspensions)</i>	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
significatifs similaires. Pour obtenir des informations sur la manière de vous opposer à cette activité, veuillez consulter la section 9 « <i>Quels sont vos droits ?</i> » ci-dessous. Votre compte sera temporairement suspendu uniquement s'il apparaît (selon votre Note moyenne de Passager) que, de manière répétée, vous : - avez violé les Conditions		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
générales applicables aux Passagers et les Directives relatives à la conduite à tenir sur le marché ; et - avez eu un impact négatif sur les intérêts des Conducteurs et sur l'intégrité de la Plateforme Bolt dans son ensemble. La suspension limite uniquement votre capacité à réserver un trajet mais ne limite pas votre accès au reste de l'Application Bolt ou aux autres services que nous		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
proposons.		

Pour le marketing et la publicité

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour commercialiser et promouvoir les services de Bolt et ceux de nos partenaires en fonction de vos préférences et mesurer l'efficacité des publicités de Bolt Cela inclut l'utilisation de vos données à caractère personnel pour envoyer et personnaliser des e-mails, des messages texte (y compris	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers de les informer de nos services et de nos fonctionnalités, ainsi que ceux offerts par les partenaires de Bolt. Il est également dans notre intérêt de promouvoir nos services et d'en faire la publicité, notamment au moyen d'activités de marketing	- Coordonnées - Données d'utilisation de l'application - Données de l'appareil - Type de carte de paiement - Cookies, SDK, analyses et données de technologies tierces

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
des messages (WhatsApp), des notifications push, des messages et intégrés à l'application et d'autres communications marketing sur les produits, les services, les fonctionnalités, les offres, les promotions, les concours, les actualités et les événements de Bolt et de nos partenaires. En outre, nous analyserons et regrouperons vos Données d'utilisation de	direct et de publicité contextuelles (non fondées sur les données) et personnalisées, des analyses et des mesures des performances publicitaires, afin d'élargir notre base d'utilisateurs en approfondissant nos relations avec les Passagers existants et en intégrant de nouveaux Passagers. Vous pouvez vous désabonner de ces communications à tout moment en	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
l'application, puis nous vous les fournirons sous forme résumée chaque année pour la campagne marketing synthétique associée à la campagne de fin d'année. Nous utilisons des pixels et des technologies similaires pour suivre les e-mails ouverts et les liens sur lesquels vous cliquez, afin de nous aider à mesurer les résultats de nos campagnes. Nous pouvons	cliquant sur le lien « Se désabonner » en bas de nos e-mails, en envoyant « STOP » pour les messages et les SMS, ou en mettant à jour vos préférences de communication dans les paramètres de votre compte. - <i>Consentement</i> - votre consentement explicite est requis, par exemple, lorsque la loi exige un consentement pour le marketing par e-mail et pour certaines	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
également partager vos données à caractère personnel avec des tiers, ou collecter des données concernant vos visites et vos actions sur les applications ou les sites Web des tiers, à des fins de publicités personnalisées.	technologies de suivi.	

Pour les communications de service

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour communiquer avec vous, notamment pour vous envoyer des messages de service et vous	- <i>Exécution d'un contrat</i>	- Données de profil

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
tenir informé Votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail seront utilisés pour vous informer que votre trajet a été effectué, pour vous envoyer des e-mails de confirmation des trajets et des reçus, ainsi que pour vous informer des mises à jour importantes du service.		

Pour la recherche et l'amélioration des services de Bolt

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour effectuer des recherches	- <i>Intérêts légitimes:</i> - il est	- Données de géolocalisation

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
s, des tests et des analyses afin de mieux comprendre et d'améliorer nos activités et nos services Par exemple, nous utilisons les Données de géolocalisation et les Données d'utilisation de l'application pour effectuer des recherches et améliorer nos algorithmes, l'apprentissage automatique et d'autres modélisations. Nous	dans notre intérêt de mesurer l'utilisation de nos services afin d'éclairer les décisions commerciales et de permettre la fourniture de rapports précis et fiables, ainsi que d'améliorer et de développer en permanence les services que nous fournissons. <i>Consentement</i> - pour certaines analyses, nous pouvons avoir besoin de votre consentement	- Données d'utilisation de l'application - Données de communication - Contenu généré par l'utilisateur - Données de l'appareil

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
utilisons les Données de communication relatives aux incidents pour contrôler nos pratiques en matière de sécurité et améliorer nos opérations et nos processus.	ent. Dans ce cas, vous serez invité à donner votre consentement pour des finalités et des activités de traitement spécifiques, avec des détails sur la manière de retirer votre consentement, y compris par le biais des paramètres de votre profil.	
Pour développer de nouveaux produits, partenariats, services et de nouvelles fonctionnalités	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers de développer et d'adopter de nouvelles	- Données de profil - Données de géolocalisation - Données d'utilisation de l'application - Données de communication

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
	fonctionnalités pour améliorer la Plateforme Bolt.	- Contenu généré par l'utilisateur - Données de l'appareil
Pour prévenir, détecter et résoudre les bogues et les problèmes liés aux logiciels ou au matériel	<i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et dans celui de nos Passagers de fournir un service fiable et sans heurts.	- Données de profil - Données de géolocalisation - Contenu généré par l'utilisateur - Données de communication - Données de l'appareil - Données d'utilisation de l'application

Pour les procédures judiciaires et le respect de la loi

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
Pour enquêter et répondre aux réclamations et aux litiges relatifs à	- <i>Respect des obligations légales</i> - nous traitons les données à caractère	- Toutes les données

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
l'utilisation des services de Bolt, et/ou pour se conformer aux exigences légales applicables ou aux demandes des autorités gouvernementales ou des forces de l'ordre En fonction de la demande, toutes les Données peuvent être traitées pour faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux, y compris: - soutenir nos propres enquêtes internes; - céder des créances	personnel pour nous conformer à une obligation, lorsqu'il existe une demande de la part d'un organisme de réglementation, des forces de l'ordre ou d'un autre organisme gouvernemental. <i>Legitimate Interests</i> - dans le cadre d'un litige ou d'autres différends, il est dans notre intérêt de protéger nos intérêts et nos droits, nos Passagers ou d'autres personnes, y compris dans le cadre	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
et recourir à des agences de recouvrement de créances; et - recourir à des conseillers juridiques. Dans certaines circonstances, nous sommes légalement tenus de partager des informations avec des destinataires externes, par exemple, en vertu d'une décision de justice ou lorsque nous coopérons avec une autorité de contrôle de la protection des données	d'enquêtes, d'investigations réglementaires ou de litiges.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
dans le cadre d'une plainte ou d'une enquête. Nous répondons également aux demandes, comme celles des forces de l'ordre, lorsque la réponse est requise par la loi ou qu'elle est utile à une tâche d'intérêt public, telle qu'une situation d'urgence ou lorsque la vie d'une personne est en danger. Nous prendrons des mesures pour nous assurer que nous disposons d'une base		

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
légale pour partager les informations et nous veillerons à documenter notre décision.		
Pour remplir nos obligations fiscales et nous conformer à la législation fiscale	- <i>Respect d'une obligation légale</i>	- Données de profil - Données de paiement - Données d'utilisation de l'application
Pour réorganiser ou modifier nos activités	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt de traiter les données à caractère personnel à des fins d'organisation et de planification des activités.	- Toutes les données
Pour assurer la sécurité des services de Bolt (y	- <i>Intérêts légitimes</i> - il est dans notre intérêt et	- Toutes les données

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
compris la Plateforme Bolt et l'Application Bolt) En fonction du problème, toutes les données peuvent être utilisées pour des raisons techniques et de cybersécurité : par exemple, les mesures visant à lutter contre le piratage et à garantir la sécurité du service, du site Web, de la Plateforme Bolt et de l'Application, à effectuer et à conserver des copies de sauvegarde, et à	dans celui de nos Passagers de protéger, de surveiller et de maintenir les systèmes de sécurité de Bolt, de remédier aux actes criminels présumés ou réels et de résoudre tout problème technique.	

Finalité du traitement	Base juridique	Catégories de données à caractère personnel
prévenir ou à résoudre les problèmes techniques		

Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel pour une nouvelle finalité différente de celle pour laquelle vos données ont été initialement collectées et que nous n'avons pas demandé votre consentement, nous devons nous assurer que cette nouvelle finalité est compatible avec la finalité initiale pour laquelle nous les avons collectées. Nous prendrons en compte tout lien entre les deux finalités et déciderons si les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour cette nouvelle finalité. Dans le cas contraire, nous prendrons les mesures appropriées pour demander votre consentement ou nous abstenir de traiter vos données à caractère personnel.

5. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec les catégories de destinataires suivantes.

Catégorie de destinataires	Description
Sociétés du groupe Bolt et ses partenaires	Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec les Sociétés du groupe Bolt (y compris les filiales locales de Bolt), des partenaires tiers, leurs sociétés affiliées et

Catégorie de destinataires	Description
	leurs représentants, qui peuvent utiliser vos données à caractère personnel de la manière décrite dans la présente Déclaration. Si les filiales locales de Bolt sont responsables du traitement de vos données à caractère personnel, elles peuvent partager vos données à caractère personnel avec Bolt Operations OU en tant que principal responsable du traitement des données pour Bolt.

Catégorie de destinataires	Description
Conducteurs	Vos données à caractère personnel sont divulguées aux Conducteurs (qu'ils agissent pour leur propre compte en tant que prestataire de services indépendant ou pour le compte d'un autre prestataire de services (par exemple, pour le compte d'une flotte ou d'une autre personne) uniquement lorsque vous vous engagez dans un trajet dans l'Application Bolt ; dans ce cas, le Conducteur

Catégorie de destinataires	Description
	r verra votre nom, votre numéro de téléphone (dans de nombreux pays, le numéro est masqué), vos adresses de départ et d'arrivée et vos Données de géolocalisation. Une fois le trajet achevé, nous partageons également les évaluations et les commentaires avec le Conducteur. (Nous supprimons votre identité associée aux évaluations et aux commentaires lorsque nous les partageons

Catégorie de destinataires	Description
	avec les Conducteurs). Après avoir fourni le service de transport, votre nom et votre numéro de téléphone resteront visibles par le Conducteur pendant 24 à 48 heures. Cela est nécessaire pour que les Conducteurs puissent résoudre les problèmes avec vous, comme vous rendre un objet particulier que vous auriez oublié dans la voiture.
Clients professionnels de Bolt ou d'autres	Certains trajets que vous effectuez peuvent

Catégorie de destinataires	Description
Passagers	être demandés ou payés par d'autres personnes. Si vous effectuez ce type de trajet en utilisant le compte Bolt Business de votre employeur, un code ou un coupon, une carte de crédit d'entreprise associée à un autre compte, ou si un autre utilisateur ou une autre entité demande ou paie un trajet pour vous, nous pouvons partager les détails de votre trajet avec cette autre partie, y compris votre nom, votre numéro de

Catégorie de destinataires	Description
	téléphone, la date, l'heure, les frais, la note attribuée, la région du trajet et les adresses de départ et d'arrivée de votre trajet. Les données partagées avec les Clients professionnels de Bolt seront divulguées via des rapports auxquels ils peuvent accéder sur leurs comptes professionnels. Le traitement des données à caractère personnel aura lieu dans les mêmes conditions que celles établies dans la

Catégorie de destinataires	Description
	présente Déclaration.
Parrains	Si vous recommandez une personne dans l'Application Bolt, nous l'informons que vous avez généré la recommandation. Si un autre utilisateur vous a recommandé, nous pouvons partager des informations sur votre utilisation de la Plateforme avec cet utilisateur. Par exemple, un parrain peut recevoir une prime lorsque vous vous inscrivez à l'Application Bolt ou

Catégorie de destinataires	Description
	que vous effectuez un certain nombre de trajets et il recevra ces informations.
Partenaires promotionnels, marketing et stratégiques	Nous pouvons partager des données limitées, telles que votre adresse e-mail, avec nos partenaires promotionnels, marketing et stratégiques afin qu'ils puissent vous informer sur des événements promotionnels et vous fournir des informations et des messages marketing sur les produits ou les

Catégorie de destinataires	Description
	services susceptibles de vous intéresser. En outre, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec des fournisseurs de plateformes marketing, y compris des services de publicité sur les réseaux sociaux, des réseaux publicitaires, des fournisseurs de données tiers, pour atteindre ou mieux comprendre nos utilisateurs et mesurer l'efficacité de nos publicités

Catégorie de destinataires	Description
	sur d'autres plateformes, ainsi qu'avec des plateformes de réseaux sociaux, y compris Facebook et Google, à des fins de connexion.
Prestataires de services tiers	Nos fournisseurs tiers et les autres prestataires de services et sous-traitants ont accès à vos données à caractère personnel pour les aider à réaliser les services qu'ils fournissent pour nous ou en notre nom. Il peut s'agir de fournisseurs et de

Catégorie de destinataires	Description
	prestataires qui fournissent des services de communication électronique par e-mail ou autre, des services fiscaux, juridiques et comptables, des services liés aux produits, aux vérifications d'antécédents, aux processus de vérification de l'identité, au traitement des paiements, à l'assistance client, à la prévention et à la détection des

Catégorie de destinataires	Description
	fraudes, à l'amélioration des données, à l'hébergement Web et au stockage dans le cloud, à la recherche, y compris les enquêtes, l'analyse, le signalement d'accident, le suivi des performances et l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et les services statistiques. En outre, nous partagerons des données telles que votre géolocalisation et les itinéraires de trajet avec

Catégorie de destinataires	Description
	Google dans le cadre de l'utilisation de Google Maps dans nos applications.
Assureurs	Nous partagerons vos données avec les assureurs, lorsque vous, ou un membre de votre famille en votre absence, demandez le traitement d'une demande d'indemnisation, afin de faciliter le traitement de ces demandes et à des fins de déclaration conformément aux exigences contractuelles des

Catégorie de destinataires	Description
	assureurs.
Autres tiers	En cas de changement probable de contrôle de l'entreprise (ou d'une partie de l'entreprise), par exemple dans le cadre de négociations en vue d'une vente, d'une vente effective, d'une fusion, d'une acquisition ou de toute autre transaction ou réorganisation, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec les parties intéressées, y compris dans le

Catégorie de destinataires	Description
	cadre d'un processus de diligence raisonnable avec les propriétaires, nouveaux ou potentiels, et leurs conseillers professionnels respectifs. Nous pouvons également avoir besoin de transférer vos données à caractère personnel à ce tiers ou à cette entité réorganisée après la vente ou la réorganisation pour qu'ils les utilisent aux mêmes fins que celles énoncées dans la présente

Catégorie de destinataires	Description
	Déclaration.
Forces de l'ordre	Nous pouvons divulguer des informations en vertu d'une décision de justice ou lorsque nous coopérons avec une autorité de contrôle de la protection des données dans le cadre d'une plainte ou d'une enquête. Par exemple, nous pouvons également partager vos données à caractère personnel avec les forces de l'ordre ou d'autres autorités publiques,

Catégorie de destinataires	Description
	y compris pour répondre aux demandes lorsque les informations sont requises par la loi ou sont utiles à une tâche d'intérêt public. Dans tous les cas, nous prendrons des mesures pour nous assurer que nous disposons d'une base légale pour partager les informations et nous veillerons à documenter notre décision.

Veillez noter que nos sites Web et nos applications peuvent contenir des liens vers des sites Web tiers. Si vous suivez un lien vers l'un de ces sites Web tiers, sachez que ces sites Web peuvent avoir leurs propres déclarations de confidentialité et que nous n'acceptons aucune responsabilité quant à celles-ci ou au traitement de vos données à caractère personnel. Veuillez consulter ces déclarations avant d'envoyer des données à caractère personnel vers ces sites Web tiers.

6. Bolt transfère-t-il vos données à caractère personnel vers d'autres pays?

Nous exerçons nos activités à l'international et, par conséquent, vos données à caractère personnel peuvent être transférées, conservées et/ou traitées par les Sociétés du groupe Bolt, ses sous-traitants et partenaires lorsqu'ils entreprennent les activités décrites dans la présente Déclaration en dehors du pays où vous résidez. Veuillez consulter notre tableau des Sociétés du groupe Bolt pour obtenir plus de détails sur les pays dans lesquels vos données à caractère personnel peuvent être transférées au sein du groupe Bolt.

Lorsque nous transférons vos données à caractère personnel en dehors d'un pays ou d'une région, tel que l'Espace économique européen (« EEE »), nous veillons à prendre les mesures nécessaires pour respecter les exigences légales applicables et nous nous fondons sur les mécanismes de transfert suivants:

- **Décisions d'adéquation:** nous nous fonderons sur les décisions de la Commission européenne lorsqu'elles reconnaissent que certains pays et territoires en dehors de l'Espace économique européen garantissent un niveau adéquat de protection des informations personnelles. Cliquez [ici](#) pour consulter la liste des pays jugés « adéquats » par la Commission européenne et cliquez [ici](#) pour consulter la liste des pays jugés « adéquats » par le gouvernement du Royaume-Uni. Nous nous appuyons sur ces décisions d'adéquation lorsque nous transférons les données à caractère personnel que nous collectons de l'EEE et du Royaume-Uni vers les États-Unis (où sont basés certains de nos prestataires de services tiers).
- **Clauses contractuelles types (CCT):** nous utiliserons des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne pour les transferts en dehors de l'EEE et par le gouvernement du Royaume-Uni pour les transferts en dehors du Royaume-Uni. Cliquez [ici](#) pour consulter les CCT de l'EEE et cliquez [ici](#) pour consulter les CCT du Royaume-Uni. Nous nous appuyerons sur les CCT lorsque nous transférerons les données à caractère personnel que nous collectons de l'EEE et du Royaume-Uni vers les États-Unis, Singapour et le Nigeria, où sont basés certains de nos prestataires de services tiers.

Dans certaines situations (telles que la réponse aux demandes des forces de l'ordre [voir la Section 4 « À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel et quelle est notre base juridique pour le traitement ? » ci-dessus]), un transfert de données à caractère personnel aura lieu sur la base des exemptions prévues par la législation applicable en matière de protection des données. Dans ces circonstances, nous prendrons des mesures pour restreindre le transfert et protéger les données à caractère personnel transférées.

7. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel?

La sécurité de vos données à caractère personnel est très importante pour nous, et nous avons mis en place des contrôles techniques et organisationnels appropriés pour les protéger contre le traitement non autorisé et contre la perte, l'endommagement ou la destruction accidentels. Nous avons mis en œuvre un chiffrement des données en transit et des données inactives, une formation sur la confidentialité et sur la sécurité des données, des politiques de sécurité de l'information et des contrôles en matière de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité de nos données et de nos systèmes.

Toutes les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la prestation de services

de Bolt sont transférées et conservées dans nos centres de données situés dans l'EEE. Seuls les employés autorisés des Sociétés du groupe Bolt et de ses partenaires ont accès aux données à caractère personnel et ils peuvent y accéder uniquement dans le but de résoudre les problèmes liés à l'utilisation des services (y compris les litiges concernant les services de transport et les services d'assistance client dans les pays respectifs <https://bolt.eu/cities/>).

À des fins scientifiques et de recherche, 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. En ce qui concerne les données anonymisées, nous ne tenterons pas de réidentifier vos données à caractère personnel qui ont été anonymisées, dans le cadre du partage de vos données avec d'autres organisations.

Cependant, il vous incombe de choisir un mot de passe sécurisé lorsque nous vous demandons d'en définir un pour accéder à certaines parties de nos sites ou de nos applications. Vous devez garder ce mot de passe confidentiel et choisir un mot de passe que vous n'utilisez sur aucun autre site.

8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel?

Nous conservons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir nos services et aux fins décrites ci-dessus dans la section 4 « *À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel et quelle est notre base juridique pour le traitement ?* ».

Cela signifie que les périodes de conservation varieront en fonction du type, de la quantité et de la sensibilité de vos données à caractère personnel, du risque potentiel de préjudice lié à l'utilisation ou à la divulgation non autorisée de celles-ci et de la raison pour laquelle nous les avons collectées en premier lieu.

Voici les principaux critères que nous utilisons pour déterminer nos périodes de conservation :

Critères des périodes de conservation	Description
Données à caractère personnel conservées jusqu'à ce que vous les supprimiez	Vous avez le droit de nous demander de supprimer certaines de vos données à caractère personnel. Consultez la section 9 «

Critères des périodes de conservation	Description
	<i>Quels sont vos droits ?</i> » ci-dessous pour obtenir plus d'informations.
Données à caractère personnel qui expirent après une période de temps spécifique	Nous avons fixé certaines périodes de conservation afin que certaines données ne soient pas conservées après une période spécifique. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir plus d'informations. Après l'expiration d'une période de conservation, les données à caractère

Critères des périodes de conservation	Description
	personnel sont supprimées de manière sécurisée, sauf si elles sont nécessaires pour faire valoir, exercer ou défendre un droit en justice. Après l'expiration d'une période de conservation, les données à caractère personnel sont supprimées de manière sécurisée, sauf si elles sont nécessaires pour faire valoir, exercer ou défendre un droit en justice.
Données à caractère	Nous conservons vos

Critères des périodes de conservation	Description
personnel conservées jusqu'à la suppression de votre compte Bolt	données jusqu'à ce que votre compte Bolt soit supprimé, sauf si une conservation supplémentaire de certaines données à caractère personnel est requise aux fins décrites dans le deuxième tableau ci-dessous.

Nous avons indiqué ci-dessous les périodes de conservation spécifiques qui s'appliquent aux données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet :

Catégorie de périodes de conservation	Description
Déclaration fiscale, comptable et financière	Nous conservons les données pendant 10 ans après le dernier trajet si vos données à

Catégorie de périodes de conservation	Description
	caractère personnel sont nécessaires à des fins de déclaration fiscale, comptable et financière.
Prestations de services	Nous conservons vos données tant que vous avez un compte passager actif. Si votre compte est clôturé, les données à caractère personnel seront supprimées (conformément à notre calendrier et à nos règles de conservation), à moins que ces données ne soient

Catégorie de périodes de conservation	Description
	toujours requises pour satisfaire à une obligation légale, ou à des fins de comptabilité, de résolution des litiges ou de prévention de la fraude. Vous pouvez demander la suppression de votre compte à tout moment via l'Application Bolt. Consultez la section 9 « <i>Quels sont vos droits ?</i> » ci-dessous pour obtenir plus d'information

Catégorie de périodes de conservation	Description
	ons.
Enquêtes formelles sur une infraction pénale, une fraude ou de fausses informations	Nous conservons les données aussi longtemps que nécessaire conformément aux exigences internes, légales et réglementaires, en cas d'enquêtes formelles sur une infraction pénale, une fraude ou de fausses informations fournies.
Litiges	Nous conservons les données en cas de litige, jusqu'à ce que la réclamation soit satisfaite ou jusqu'à la date d'expiratio

Catégorie de périodes de conservation	Description
	n de ces réclamations.
Plaintes	Nous conservons pendant 12 mois un registre de toutes les plaintes que nous mettons à la disposition d'un responsable autorisé de l'autorité chargée de délivrer les licences, sur demande, dans le cas d'une enquête.
Messages instantanés	Nous conservons les données relatives aux messages instantanés entre vous et l'équipe d'assistance client directement

Catégorie de périodes de conservation	Description
	est dans l'Application Bolt pendant 90 jours, sauf dans les cas où les messages sont liés à un incident signalé ou dans le cas où ils sont liés à un litige, auquel cas nous les conserverons pendant 6 mois. Les messages instantanés entre les Passagers et les Conducteurs sont conservés dans l'Application Bolt uniquement jusqu'à ce que le trajet soit achevé et pendant les 3 mois suivants dans nos

Catégorie de périodes de conservation	Description
	systemes.
Enregistrement audio du trajet	Nous conservons les données d'enregistrement audio sauvegardées par le biais de notre fonctionnalité d'enregistrement audio du trajet : 24 heures, en cas de stockage local sur l'appareil de la personne qui génère l'enregistrement. Les enregistrements sont automatiquement supprimés au bout de 24 heures si aucun rapport n'est envoyé à l'équipe d'assistance.

Catégorie de périodes de conservation	Description
	e client de Bolt et que l'enregistrement n'est pas explicitement partagé avec l'équipe d'assistance client de Bolt dans le cadre du rapport. Les enregistrements partagés et étudiés par Bolt seront automatiquement supprimés après 7 jours, sauf si la période de conservation est prolongée manuellement pour des raisons d'enquête ou des raisons juridiques.
Assistance client	Nous conservons les

Catégorie de périodes de conservation	Description
	données relatives aux tickets d'assistance, aux appels téléphoniques et aux discussions instantanées pendant 3 ans.
Notes des passagers	Nous conservons les données d'évaluation des Passagers pendant: 3 ans pour les notes et commentaires spécifiques toute la durée pendant laquelle le compte Passager ou le compte Conducteur est actif, dans le cas du blocage de la mise en

Catégorie de périodes de conservation	Description
	relation.

Veuillez noter que la désinstallation de l'Application Bolt sur votre appareil n'entraîne pas la suppression de vos données à caractère personnel. Si l'Application Bolt n'a pas été utilisée depuis trois ans, nous vous contacterons et vous demanderons de confirmer si vous souhaitez maintenir votre compte actif pour une utilisation future. Si aucune réponse n'est reçue dans un délai raisonnable, le compte sera fermé et les données à caractère personnel seront supprimées, à moins que ces données ne soient requises à toute fin mentionnée précédemment dans la présente Déclaration.

9. Quels sont vos droits?

En tant que personne concernée, vous disposez des droits suivants:

- **Accéder à vos données à caractère personnel (« Droit d'accès »):** vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel et de demander des copies de celles-ci en contactant notre équipe d'assistance client.
- **Mettre à jour ou corriger vos données à caractère personnel (« Droit de rectification »):** vous avez le droit de nous demander de corriger des données à caractère personnel inexactes ou incomplètes. Vous pouvez modifier et corriger certaines données à caractère personnel vous-même dans l'Application Bolt ou en contactant notre équipe d'assistance client.
- **Supprimer vos données à caractère personnel (« Droit d'effacement »):** vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel, sous certaines conditions (par exemple, si nous traitons vos données à caractère personnel avec votre consentement). Les données à caractère personnel traitées conformément à une obligation légale ou lorsque nous avons un intérêt légitime prépondérant ne peuvent pas être supprimées sur demande. Vous pouvez demander l'effacement de vos données à caractère personnel en contactant notre équipe d'assistance client.
- **Restreindre l'utilisation de vos données à caractère personnel (« Droit de restreindre le traitement »):** vous avez le droit de nous demander de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel, sous certaines conditions (par exemple, si nous traitons vos données à caractère personnel avec votre consentement). Vous pouvez demander la restriction de l'utilisation de vos données à caractère personnel en contactant notre équipe d'assistance client.
- **S'opposer à l'utilisation des données à caractère personnel (« Droit d'opposition »):** vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, sous certaines conditions (par exemple, si nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre d'intérêts légitimes). Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel en contactant notre équipe d'assistance client.
- **S'opposer à la prise de décisions uniquement automatisées vous concernant et ayant un effet juridique ou un effet significatif similaire (« Droit d'opposition à la prise de décision automatisée »)** - vous avez le droit, dans certaines circonstances, de

vous opposer à toute décision uniquement automatisée que nous avons prise et qui a un effet juridique ou un effet significatif similaire, sans qu'un examen humain ne soit nécessaire. Vous pouvez demander à ce qu'une personne examine la décision, obtenir une explication de la décision prise après cette évaluation et contester la décision en contactant notre équipe d'assistance client. Veuillez noter que certaines exceptions et limitations peuvent s'appliquer à votre droit d'opposition à la prise de décision automatisée, comme le permettent les lois et réglementations applicables. Nous vous fournirons des informations claires sur les conséquences de l'exercice de vos droits et sur les procédures à suivre pour vous opposer à la prise de décision uniquement automatisée.

- **Demander la portabilité de vos données à caractère personnel (« Droit à la portabilité des données »):** vous avez le droit de nous demander de transférer les données à caractère personnel que vous nous avez fournies à une autre organisation, ou directement à vous, sous certaines conditions. Cela s'applique uniquement aux informations que vous nous avez fournies. Vous pouvez demander la portabilité de vos données à caractère personnel en contactant notre équipe d'assistance client.
- **Retirer son consentement:** si nous traitons vos données à caractère personnel en utilisant le consentement comme base juridique, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment (par exemple, en vous désabonnant des communications marketing ou en mettant à jour vos préférences de communication dans l'Application Bolt). Le retrait de votre consentement ne modifiera pas la légalité du traitement entrepris par Bolt avant que vous ne retiriez votre consentement.
- **Déposer une plainte:** si vous avez des préoccupations concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'[Inspection estonienne de la protection des données \(« AKI »\)](#) qui est notre autorité de contrôle principale ou auprès de votre autorité locale de protection des données. Vous pouvez trouver leurs coordonnées sur leurs sites Web. Vous pouvez également avoir le droit d'introduire un recours judiciaire.

Pour exercer l'un des droits ci-dessus, vous pouvez contacter notre équipe d'assistance client via l'Application Bolt ou via notre site Web. Vous pouvez également contacter le Bureau du délégué à la protection des données en envoyant un e-mail à l'adresse suivante privacy@bolt.eu - Veuillez indiquer l'objet suivant dans votre l'e-mail « *À l'attention du délégué à la protection des données de Bolt* ».

10. Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel pour le marketing direct ?

Sachez que vous pouvez occasionnellement recevoir des mises à jour sur les offres spéciales et les promotions liées à nos services. Nous envoyons ces communications sur la base de nos intérêts légitimes (consentement implicite) en vous fournissant des informations sur les opportunités qui pourraient vous être bénéfiques. Dans les pays où le consentement implicite n'est pas une base légale disponible pour les activités de traitement de Bolt, nous nous fonderons plutôt sur une autre base juridique valide. Vous avez un contrôle total sur ces communications, et si vous décidez à tout moment que vous ne souhaitez pas les recevoir, vous pouvez y mettre fin en cliquant sur le lien « Se désabonner » figurant au bas de nos e-mails, en envoyant « STOP » pour les messages et les SMS, ou en mettant à jour vos préférences de communication dans les paramètres de votre compte.

En outre, nous pouvons demander votre consentement pour des activités de marketing direct spécifiques lorsque cela est requis par la loi. Par exemple, nous pouvons vous demander votre consentement pour vous envoyer des informations concernant les promotions et les offres de tiers qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Vous avez toujours la possibilité de vous désinscrire en modifiant vos préférences de communication dans les paramètres de votre compte. Nous personnalisons également les messages de marketing direct en utilisant des informations sur la façon dont vous utilisez les services de Bolt (par exemple, la fréquence à laquelle vous utilisez l'Application Bolt).

11. Comment vous informons-nous des modifications apportées à la présente Déclaration ?

Nous pouvons modifier la présente Déclaration de temps à autre. Si nous apportons des modifications importantes, nous vous en informerons (le cas échéant) via l'Application Bolt, le site Web ou une autre méthode telle que l'e-mail.