

1 Champ d'application de la politique de confidentialité des données

Cette politique de confidentialité s'applique aux entreprises suivantes :

- Compagnie du chemin de fer Montreux - Oberland Bernois SA : MOB, à Montreux
- Transports Montreux - Vevey - Riviera SA : MVR, à Montreux, représenté par MOB

2 Coordonnées de la personne responsable et du responsable de la protection des données de l'entreprise

Cette politique de confidentialité s'applique au traitement des données par :

- Service Juridique, MOB SA, Rue de la Gare 22, 1820 Montreux, Suisse
- info@mob.ch, +41 21 989 81 90, www.mob.ch

3 Traitement des données personnelles (nature, finalité et utilisation)

Le MOB traite les données personnelles dans le strict respect de la législation applicable, notamment la loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1).

Les standards du règlement général sur la protection des données de l'union européenne (RGPD) sont également respectés par le MOB.

3.1 Lors de l'achat de prestations

Dans ce cadre, l'entreprise a besoin d'informations à caractère personnel pour les commandes en ligne ou l'achat de certains services et produits afin de fournir les prestations et d'exécuter le contrat, p. ex. à l'achat d'un abonnement ou d'un billet individuel. Lors de l'achat de prestations personnalisées, l'entreprise peut collecter les données ci-après pour chaque produit ou service. Les données obligatoires du formulaire concerné sont suivies d'un astérisque.

- Photo personnelle
- Sexe, nom, adresse e-mail de l'acheteur ou du voyageur
- Autres informations telles que l'adresse postale, la date de naissance
- Numéro de téléphone
- Moyen/mode de paiement
- Acceptation des conditions générales

En outre, l'ET collecte des données relatives aux prestations que vous achetez aux fins d'exécution du contrat. En font notamment partie les informations ci-après, en fonction du produit ou de la prestation.

- Type de produit ou de service acheté
- Prix
- Lieu, date et heure de l'achat
- Canal d'achat (Internet, distributeur, guichet, etc.)
- Date de voyage ou durée de validité et heure de départ
- Lieu de départ et de destination.

Ces traitements de données reposent légalement sur l'obligation d'exécuter le contrat.

Les données générées lors de l'achat de prestations sont stockées dans une base de données centrale, mais aussi traitées à des fins de marketing et d'étude de marché notamment.

Les données sont en outre utilisées dans le cadre du contrôle des billets, pour identifier le titulaire d'un titre de transport personnel et éviter les abus. Les données sont aussi mises à disposition du

service après-vente de l'entreprise pour vous identifier et vous assister en cas de requête ou de difficulté, ou encore traiter d'éventuelles demandes de dédommagement. Enfin, les données permettent de répartir équitablement le produit des ventes de titres de transport entre les entreprises et les communautés tarifaires. Ces traitements de données reposent légalement sur notre intérêt légitime.

3.2 Lors de l'accès à nos sites internet

À chaque visite de nos site Internet, les serveurs de notre hébergeur enregistrent temporairement chaque session dans un fichier journal. Les données techniques ci-après sont alors collectées :

- Adresse IP de l'ordinateur demandeur
- Date et heure d'accès
- Page Internet qui a immédiatement précédé la connexion et, le cas échéant, mot-clé recherché
- Nom et URL du fichier consulté
- Recherches effectuées (horaires, tarifs, fonction de recherche générale sur le site, produits, etc.)
- Système d'exploitation de votre ordinateur (mis à disposition par l'agent utilisateur)
- Navigateur utilisé (mis à disposition par l'agent utilisateur)
- Type d'appareil en cas d'accès depuis un téléphone portable
- Protocole de transfert utilisé

La collecte et le traitement de ces données permettent de sécuriser et de fiabiliser le système, d'effectuer des analyses d'erreur et de performance, de réaliser des statistiques internes et d'optimiser notre offre Internet. Ils nous permettent par ailleurs d'organiser notre site Internet en fonction de nos groupes cibles, c'est-à-dire d'y proposer des contenus ou informations ciblés qui pourraient vous intéresser.

L'adresse IP permet également de prédéfinir la langue du site Internet. En outre, elle est analysée avec d'autres données à des fins d'information et de lutte contre des attaques visant l'infrastructure du réseau ou d'autres utilisations illicites ou abusives du site Internet. Le cas échéant, elle est utilisée à des fins d'identification dans le cadre d'une procédure pénale et lors d'actions au civil et au pénal engagées contre les utilisateurs concernés.

Enfin, nous utilisons des cookies ainsi que des applications et des outils d'aide (reposant sur l'utilisation de cookies). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet aux sections de la présente déclaration de protection des données consacrées aux cookies et outils de suivi.

Ces traitements de données reposent légalement sur notre intérêt légitime.

Nous ne pouvons garantir le respect des dispositions de protection des données sur les sites Internet externes accessibles via un lien figurant sur notre site Internet.

3.3 Lors de l'utilisation d'un formulaire de contact

Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire pour nous contacter. Pour ce faire, vous devez obligatoirement indiquer les données à caractère personnel ci-après :

- Nom et prénom
- Adresse e-mail

Nous utilisons ces données et d'autres informations fournies à titre facultatif (titre, adresse, numéro de téléphone et entreprise) uniquement pour répondre le mieux possible à votre demande. Votre réponse (facultative) sur la manière dont vous avez eu connaissance de notre offre est utilisée à des fins statistiques. Concernant les bases légales, nous justifions ces traitements de données par notre intérêt légitime ou, si vous nous contactez dans le but de conclure un contrat, par l'exécution des mesures précontractuelles que vous nous demandez d'effectuer.

3.4 Newsletter

Si vous souhaitez recevoir la newsletter proposée sur le site, nous avons besoin d'une adresse e-mail, ainsi que des informations nous permettant de vérifier que vous êtes le propriétaire de l'adresse e-mail fournie et que vous acceptez de recevoir la newsletter. Aucune autre donnée n'est collectée. Nous utilisons ces données exclusivement pour l'envoi des informations demandées et ne les transmettons pas à des tiers. Le consentement accordé pour le stockage des données, l'adresse e-mail et leur utilisation pour l'envoi de la newsletter peut être révoqué à tout moment, par exemple via le lien "désinscription" présent dans la newsletter.

3.5 Lors d'une conversation téléphonique avec nos guichets

Quand vous appelez nos guichets, il est possible que vous soyez invité à nous indiquer des données personnelles, telles que :

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail

Nous utilisons ces données fournies à titre facultatif uniquement pour répondre le mieux possible à votre demande. Le sujet de votre demande peut être enregistré à des fins statistiques ou d'amélioration de nos services.

Concernant les bases légales, nous justifions ces traitements de données par notre intérêt légitime ou, si vous nous contactez dans le but de conclure un contrat, par l'exécution des mesures précontractuelles que vous nous demandez d'effectuer.

3.6 Lors de la création d'un compte client SwissPass

Vous avez la possibilité de créer un compte client sur www.swisspass.ch. Pour ce faire, nous avons besoin que vous nous indiquiez les données ci-après :

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse (voie, NPA, localité et pays)
- Numéro de client (si vous possédez déjà un abonnement aux transports publics)
- Adresse e-mail et mot de passe (données de connexion)

Ces traitements de données sont nécessaires à l'exécution du contrat d'utilisation du SwissPass et reposent sur cette base légale. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet aux sections de la présente déclaration de protection des données consacrées à la responsabilité partagée dans le cadre des

transports publics ainsi que dans la déclaration de protection des données figurant sur le site swisspass.ch.

Le traitement des données se base sur votre demande et s'effectue selon l'art. 6, al. 1, 1ère phrase, let. b du RGPD aux fins indiquées pour l'exécution du contrat et des mesures précontractuelles.

4 Transfert de données à des tiers (y compris responsables de traitement des données et sous-traitants)

4.1 Pour l'exécution du contrat

Nous ne revendons pas vos données. Dans la mesure où cela est légalement autorisé selon l'art. 6, al. 1, 1ère phrase, let. b du RGPD, et pour le bon déroulement de nos relations contractuelles avec vous, vos données personnelles ne sont transmises qu'à des prestataires sélectionnés, et uniquement dans la mesure où elles sont indispensables à la fourniture du service. À cet égard, il s'agit de prestataires de support informatique, d'émetteurs de cartes d'abonnement, de prestataires de transport (p. ex. La Poste Suisse), de prestataires chargés de la répartition des recettes entre les entreprises de transport participantes (notamment dans le cadre de l'établissement de clés de répartition au sens de la loi sur le transport de voyageurs), et de notre fournisseur d'accès à Internet (cf. section sur l'utilisation des sites Internet) .

5 Cookies

Nous utilisons des cookies sur notre site Web. Ce sont de petits fichiers que votre navigateur crée automatiquement et qui sont stockés sur votre appareil (ordinateur portable, tablette, smartphone, etc.) lorsque vous visitez notre site. Un cookie ne signifie pas toujours que nous pouvons vous identifier.

L'utilisation de cookies permet d'enregistrer la fréquence d'utilisation, le nombre d'utilisateurs et le comportement sur notre site, d'augmenter la sécurité pendant l'utilisation du site et de faciliter l'accès à notre contenu.

Nous utilisons également des cookies temporaires qui sont stockés sur votre appareil pendant une période de temps spécifique pour faciliter la navigation sur le site. Si vous visitez à nouveau notre site pour profiter de nos services, il reconnaîtra automatiquement que vous l'avez déjà visité et quels entrées et paramètres vous avez saisis, afin de vous éviter de les saisir une nouvelle fois.

Les cookies requis pour l'exécution du processus de communication électronique ou pour la disposition de certaines fonctions désirées (par exemple, la fonction de panier) seront stockés sur la base de l'art. 6, al. 1, let. f du RGPD.

Vous pouvez configurer les paramètres de votre navigateur afin que les cookies ne soient pas stockés sur votre ordinateur. La désactivation totale des cookies peut vous empêcher d'utiliser toutes les fonctionnalités de notre site Web.

En continuant à utiliser notre site Web et/ou en acceptant cette politique de confidentialité, vous acceptez que nous enregistrons des cookies et que les données d'utilisation personnelles soient collectées, stockées et utilisées, même après la fin de la session du navigateur. Vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment en activant les paramètres du navigateur destinés à refuser les cookies tiers.

6 Outils d'analyse

Google Analytics

Notre site Web utilise le service d'analyse de site Web Google Analytics, fourni par Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis. Google Analytics utilise des cookies (voir Cookies). Ceux-ci permettent une analyse de l'utilisation de notre contenu par Google aux États-Unis, y compris des adresses IP. Nous tenons à préciser que Google Analytics a été étendu sur ce site par le code "gat._anonymizeIp();" afin d'assurer une collecte anonyme des adresses IP (masquage de l'IP). Si l'anonymisation est active, Google tronque les adresses IP dans les États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États contractants de l'accord sur l'Espace économique européen. Il est donc impossible de connaître votre identité. L'adresse IP complète est envoyée à un serveur de Google aux États-Unis uniquement dans certains cas exceptionnels, pour être ensuite tronquée sur place. Google respecte les dispositions relatives à la protection des données de l'accord « Swiss-USA Privacy Shield » et dispose ainsi d'un niveau de protection des données adéquat. Google utilise les informations que nous recueillons pour évaluer l'utilisation de nos sites Web, nous en rédiger des rapports et nous fournir d'autres services connexes. Pour en savoir plus, veuillez consulter : <https://google.com/intl/fr/analytics/privacyoverview.html>, et notamment en ce qui concerne la désactivation de Google Analytics à l'adresse <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

Les cookies de Google Analytics sont stockés sur la base de l'art. 6, al. 1, let. f du RGPD. Nous avons un intérêt légitime à analyser le comportement des utilisateurs afin d'optimiser à la fois notre offre et la publicité associée.

7 Vos droits

Vous disposez des droits suivants :

Accès aux informations sur les données personnelles que nous avons traitées vous concernant. Vous pouvez notamment demander des informations sur les finalités du traitement, la nature des données personnelles, les catégories de destinataires auxquels vos données ont été divulguées, la période de conservation prévue, le droit de rectification, de suppression, de restriction de traitement ou d'opposition au traitement, l'existence d'un droit de réclamation, l'origine de vos données si elles n'ont pas été collectées par nos soins, ainsi que l'existence d'une prise de décision automatisée comprenant le profilage et, le cas échéant, des informations significatives sur leurs détails (art. 15 du RGPD). Dans le cas d'un investissement disproportionné, nous nous réservons le droit d'exiger que vous ayez une pièce d'identité ainsi que la prise en charge des coûts effectifs à l'avance.

Pour demander rapidement la correction ou le complément de données personnelles incorrectes conservées chez nous (art. 16 du RGPD).

Pour exiger la suppression des données personnelles que nous conservons vous concernant, à moins que le traitement ne soit requis pour exercer le droit à la liberté d'expression et d'information, pour remplir une obligation légale, pour des raisons d'intérêt public ou pour faire valoir, exercer ou défendre des réclamations légales (art. 17 du RGPD).

Pour exiger la restriction du traitement de vos données personnelles, dans la mesure où vous contestez l'exactitude des données, que leur traitement est illégal, que vous vous opposiez à leur suppression et que nous n'ayons plus besoin des données, mais que vous en ayez besoin pour l'affirmation, l'exercice ou la défense des réclamations légales ou que vous soyez opposé à leur traitement selon l'art. 21 du RGPD (art. 18 du RGPD).

Pour recevoir les données personnelles que vous avez fournies dans un format structuré, commun et lisible par une machine ou

pour demander la transmission à une autre personne responsable (art. 20 du RGPD).

Pour révoquer votre consentement à tout moment une fois donné. Il en résulte que nous ne sommes plus autorisés à poursuivre le traitement des données sur la base de ce consentement à l'avenir (art. 7, al. 3 du RGPD)

Pour porter plainte auprès d'une autorité de contrôle (art. 77 du RGPD).

8 Droit de recours

Si vos données personnelles sont traitées sur la base d'intérêts légitimes selon l'art. 6, al. 1, 1ère phrase, let. f du RGPD, vous disposez du droit, selon l'art. 21 du RGPD de vous opposer au traitement de vos données personnelles, à condition que cela soit dû à votre situation particulière ou si l'objection est dirigée contre le publipostage. Dans ce dernier cas, vous disposez d'un droit de recours général, que nous mettons en œuvre sans spécifier de situation particulière.

9 Sécurité des données

Vos données personnelles seront transmises par cryptage SSL depuis ce site vers nous. Nous protégeons notre site Web grâce à des mesures techniques et organisationnelles contre l'accès non autorisé.

10 Durée de conservation

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugerons nécessaire ou approprié pour nous conformer à la loi applicable ou aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies. Nous supprimerons vos données personnelles dès qu'elles ne seront plus nécessaires et dans tous les cas après l'expiration de la période de conservation maximale légale de cinq à dix ans. Les données qui ne sont plus nécessaires, pour lesquelles il n'existe aucune obligation légale de conserver des enregistrements, sont détruites une fois la finalité et la justification de leur utilisation rendues caduques.

11 Mise à jour et modification de cette politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment ou de l'adapter aux nouvelles méthodes de traitement.