

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## CLUB MONBUS

La présente politique de confidentialité fournit des informations détaillées sur la manière dont MONFOBUS S.L. utilise et protège vos données personnelles lorsque vous vous inscrivez et/ou adhérez au Club Monbus, ainsi que sur les droits dont vous disposez à cet égard.

### Législation applicable

Le traitement des données par l'organisation est soumis à la législation espagnole et européenne, en particulier aux dispositions suivantes :

- Le GDPR ([Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques](#)) qui est le nouveau règlement de l'Union européenne qui unifie la réglementation du traitement des données personnelles dans les différents pays de l'UE.
- La LSSI ([Loi 34/2002, du 11 juillet, sur les services de la société de l'information et le commerce électronique](#)) s'applique aux prestataires de services de la société de l'information établis en Espagne et aux services qu'ils fournissent.
- [Décret-loi royal 5/2018, du 27 juillet, sur les mesures urgentes pour l'adaptation du droit espagnol aux règlements de l'Union européenne sur la protection des données.](#)

### Identité du responsable du traitement

Aux fins de la présente politique de confidentialité, la personne responsable du traitement des données à caractère personnel est :

- Nom de l'entreprise : MONFOBUS, S.L. – CIF : B27103969
- Adresse du siège social : Calle Cotón de Arriba, 2, 27297 Lugo – (Lugo)
- Adresse électronique pour contacter le Délégué à la protection des données: [rgpd@monbus.es](mailto:rgpd@monbus.es)

### Principes applicables au traitement des données à caractère personnel

Le traitement des données par MONFOBUS S.L. est conforme dans tous les cas aux exigences établies dans le nouveau Règlement européen sur la protection des données, en particulier les suivantes :

- **Principe de légalité, de loyauté et de transparence** : le consentement explicite est requis avant le traitement des données personnelles.

- **Principe de minimisation des données** : dans tous les cas, seules les données strictement nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont demandées sont sollicitées.
- **Principe de limitation de la durée de conservation** : les données ne seront pas conservées plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées, en informant de la durée de conservation dans chaque cas.
- **Principe d'intégrité et de confidentialité** : les données que vous nous fournissez seront traitées en établissant les garanties appropriées pour obtenir une sécurité adéquate et garantir la confidentialité.

## Quand recueillons-nous vos données personnelles?

- Lorsque vous adhérez au Club Monbus, nous recueillons les données personnelles que vous fournissez lors de votre inscription et toute donnée personnelle supplémentaire que vous fournissez pour mettre à jour vos données d'inscription.
- Lorsque vous nous contactez directement, par exemple via l'e-mail disponible, le formulaire de contact ou par téléphone pour demander des informations sur nos produits et services.
- Nous recueillons également des informations sur vos préférences et vos activités d'achat. Si vous recevez un service fourni par des entreprises sous le nom commercial de MONBUS, nous pouvons collecter et enregistrer vos préférences sur la manière dont le service a été fourni afin d'améliorer votre expérience la prochaine fois et de vous offrir tous les avantages de l'adhésion au Club Monbus.
- Lorsque vous vous inscrivez ou naviguez sur ce site web, des cookies sont stockés. Vous pouvez consulter la politique en matière de cookies à tout moment pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies et sur la manière de les désactiver.
- Dans certains cas, avec votre autorisation, des sociétés tierces nous communiquent vos données personnelles. Cela nous permet d'avoir une meilleure idée des types d'offres qui pourraient vous intéresser.
- Par l'intermédiaire de tiers avec lesquels le responsable du traitement entretient une relation commerciale ou de prestation de services et pour lesquels vos données à caractère personnel doivent être disponibles pour le traitement du service demandé ou pour remplir nos engagements contractuels et réglementaires associés au service contracté et/ou pour la vérification de la conformité réglementaire sous la responsabilité de l'organisation.
- Si l'utilisateur associe ou connecte son compte de la plate-forme Monbus Club au service d'un tiers (par exemple Google, Facebook, Twitter) ou s'il s'y connecte pour y accéder, le service du tiers pourra nous envoyer des informations telles que les données de son enregistrement et de son profil appartenant à ce service. Ces informations sont variables et contrôlées par le service en question ou autorisées par vous via les paramètres de confidentialité du service.

- Tout au long de votre adhésion au Club Monbus (si vous nous avez donné votre accord pour recevoir des communications marketing), nous pouvons vous demander votre avis sur certains sujets concernant vos expériences avec nous.

## Quelle est la légitimité du traitement de vos données ?

La base juridique du traitement de vos données est l'exécution de votre demande. Les données demandées sont nécessaires à la fourniture correcte de cette dernière.

Respecter une obligation légale : réglementation administrative, commerciale, fiscale, comptable et financière, législation sur la protection des consommateurs et des utilisateurs.

Pour satisfaire un intérêt légitime du responsable du traitement : Traitement des données en tant que parties à une relation commerciale et/ou à un contrat, qui sont nécessaires à son maintien ou à son exécution, transmissions de données au sein de groupes d'entreprises à des fins administratives internes, prévention de la fraude, ainsi que les cas d'intérêt légitime dans lesquels le responsable du traitement pourrait être une partie lésée et le traitement et la communication des données de la partie non conforme à des tiers sont nécessaires pour gérer la conformité réglementaire et la défense des intérêts du responsable du traitement, ainsi que l'intérêt légitime du marketing direct permis par la LSSICE (envoi de communications commerciales sur des produits ou des services similaires à ceux contractés par le client avec lequel il existe une relation contractuelle préalable.

La base juridique peut également être déterminée par le consentement de la personne concernée qui nous a été fourni sans équivoque par des moyens formels et/ou en cochant les cases prévues à cet effet dans les clauses de protection des données du document de base qui régit la relation d'affaires en fonction du canal de contact.

## Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

- Par le biais des différents services et canaux de contact décrits dans la présente politique de confidentialité, les types de données suivants peuvent être collectés :
- **Données d'identification:** nom, prénom, document d'identité (numéro ou code d'identification fiscale, numéro d'identification des étrangers, passeport ou permis de séjour), date de naissance, lieu de résidence.
- **Coordonnées :** adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone portable.
- **Données transactionnelles :** informations sur les achats, les réservations, la facturation et l'encaissement, les méthodes de paiement, les coordonnées bancaires et toutes les données relatives à vos transactions avec nous.

- **Données électroniques** : adresse IP, type et langue du navigateur, domaine par lequel vous accédez au site web, données de navigation, entrées de profil.

MONFOBUS S.L. ne recueille pas intentionnellement d'informations sur les mineurs, à moins d'avoir obtenu le consentement exprès de leurs parents ou tuteurs légaux, ou à moins que ce ne soit eux qui les fournissent (par exemple, dans la gestion de l'achat et/ou de la réservation de billets). Vous garantissez que vous avez au moins 14 ans.

## **Finalité des données personnelles collectées**

MONFOBUS S.L. traite les données personnelles fournies aux fins suivantes :

- Gestion de l'affiliation au Club Monbus, de votre participation une fois que vous êtes inscrit afin que vous puissiez utiliser toutes les fonctionnalités disponibles, ainsi que pour garantir que les informations dont nous disposons sont exactes et mises à jour.
- Attention à vos questions et demandes : gestion des réponses aux questions, plaintes ou incidents, demandes d'informations, de ressources et/ou d'activités.
- Contact avec l'intéressé à travers les moyens de communication fournis (e-mail, adresse postale et/ou téléphone) afin de gérer les demandes que vous nous envoyez à travers les canaux prévus à cet effet, gérer les notifications, vous informer des changements dans nos services et coordonner les actions dérivées des services que vous nous demandez par des personnes liées à MONFOBUS S.L. et/ou par des personnes chargées du traitement lié à ces derniers pour les fins légitimées et/ou consenties.
- Gérer votre abonnement à notre lettre d'information.
- La prise de contact et l'envoi de communications personnelles, d'invitations à des événements et de cadeaux destinés aux clients, pour vous féliciter à l'occasion de dates spéciales, pour réaliser des enquêtes de qualité et de satisfaction, ainsi que pour vous informer périodiquement des nouveaux développements, des nouvelles et des informations sur l'entreprise, des informations sur les concours, les tarifs, les offres et les promotions des produits et services de l'organisation, afin d'évaluer la qualité de nos processus et de vous fournir des offres de produits et de services qui vous intéressent par le biais des différents moyens de communication fournis, dans la mesure où vous avez donné votre consentement à cet effet.
- Communication au reste des entreprises qui opèrent sous le nom commercial de MONBUS et aux entreprises adhérentes au Club Monbus, dont la liste mise à jour peut être consultée ici pour le contact et l'envoi de communications personnelles, d'invitations à des événements et de cadeaux destinés aux clients, la réalisation d'enquêtes d'opinion, ainsi que pour vous informer périodiquement des nouveaux produits et/ou services, ainsi que des nouvelles et informations d'entreprise et des offres et promotions de produits et services par téléphone, par écrit et par voie électronique, et ces informations peuvent être adaptées à vos profils particuliers, dans la mesure où vous y avez consenti de manière non équivoque.

- Contacter et envoyer des communications personnelles liées au service ou à l'assistance, telles que des mises à jour, des alertes de sécurité et des notifications de compte.
- La gestion de votre participation aux concours publiés sur ce site web, y compris votre image, conformément aux bases légales qui seront établies dans chaque cas et auxquelles vous devez consentir.
- Diriger, protéger, améliorer et optimiser la plate-forme Monbus Club et son expérience utilisateur, par le biais d'un travail de qualité, de la recherche et du développement de nouveaux produits et services, ce qui nous permet de vous offrir un meilleur service.
- Gestion de vos réservations et/ou achats de billets, ainsi que des annulations et de la résolution des incidents qui en découlent.
- Respect des obligations légales et réglementaires : pour remplir nos obligations légales de respecter les exigences d'information émises par les organes judiciaires, les organes de réglementation et de contrôle et les forces et corps de sécurité de l'État. MONFOBUS S.L., en tant que responsable du traitement, est soumis aux lois des pays dans lesquels il exerce son activité et est tenu de les respecter. Parmi ces obligations figure la transmission, dans certaines circonstances, de données à caractère personnel à des organes judiciaires, à des organismes de réglementation ou de contrôle et à des organismes et forces de sécurité de l'État. Ces traitements de données sont fondés sur l'existence d'une obligation légale de coopérer avec ces organismes.
- -Mieux comprendre votre comportement d'achat grâce à votre profil afin de développer et d'améliorer nos produits et services pour vous offrir une meilleure expérience d'achat ; analyser l'efficacité de nos communications marketing et vous fournir des offres, des conseils et des informations plus pertinents pour vous et nos clients ; créer une image plus claire pour vous, en tant que groupe et en tant qu'individu, afin de vous fournir un service homogène, pertinent et cohérent, dans la mesure où vous avez consenti sans ambiguïté à ce que nous le fassions.
- Fournir les services que vous pouvez demander ou que nous pouvons offrir dans le cadre de votre adhésion.

## **Responsabilité de l'exactitude des données**

Vous êtes responsable de la véracité des données fournies, et MONFOBUS S.L. se réserve le droit de vous exclure des services fournis dans le cas où vous auriez fourni de fausses données, sans préjudice de toute autre action qui pourrait être entreprise conformément à la loi.

## **Période de conservation des données**

Les données fournies sont conservées aussi longtemps que la légalité de la relation de traitement est maintenue et que la personne concernée ne demande pas leur suppression à l'expiration de cette relation, à l'exception de leur conservation pour la formulation, l'exercice ou la défense de réclamations à l'encontre du responsable du traitement ou pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale et/ou pour des raisons d'obligation légale.

Les données traitées aux fins de l'envoi de communications commerciales seront conservées jusqu'à ce que vous révoquiez le consentement que vous avez donné.

Elles seront ensuite bloquées, à moins qu'une période de conservation plus longue ne soit requise ou autorisée par la loi (par exemple, pour la formulation, l'exercice ou la défense de réclamations), auquel cas elles seront conservées et bloquées de manière appropriée pendant le temps nécessaire avant d'être supprimées.

## **Destinataires des données**

Nous n'utilisons, ne transférons ou ne partageons des données personnelles avec des tiers que dans les conditions décrites dans la présente politique de confidentialité. MONFOBUS S.L. ne vend ni ne loue vos données personnelles à des tiers et ne les divulguera à des personnes ou à des entités que si nous obtenons votre consentement préalable ou conformément à la loi applicable, lorsque ce consentement n'est pas requis pour un transfert spécifique.

Nous partagerons ou donnerons accès à des tiers à vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour atteindre l'un des objectifs décrits ci-dessous et conformément à la législation applicable :

- Les entreprises qui opèrent sous le nom commercial de MONBUS S.L. en relation avec les objectifs décrits ci-dessus dans la présente politique de confidentialité. Dans tous les cas, ces entreprises ne les utilisent que de la manière décrite dans la présente politique de confidentialité, en garantissant à tout moment la confidentialité et la sécurité des données.
- Nos fournisseurs : MONFOBUS S.L. communiquera ou autorisera l'accès à vos données personnelles aux entreprises qui nous fournissent des services dans le cadre d'un contrat de prestation de services, lorsque cela est nécessaire pour atteindre les objectifs décrits ci-dessus dans la présente politique de confidentialité. Si l'un de ces prestataires de services a besoin d'accéder à vos données à caractère personnel, nous veillons à ce qu'il les utilise uniquement pour nous fournir un service et conformément à nos instructions. Nous leur demandons également de préserver la confidentialité et la sécurité des données et de les renvoyer ou de les détruire lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.
- Obligations légales : MONFOBUS S.L. pourra communiquer vos données personnelles lorsque le transfert est autorisé par la loi ou est nécessaire pour respecter une obligation légale, y compris le transfert aux autorités compétentes, aux juges et aux tribunaux.
- Compliance Complaints Channel (les plaintes concernant des infractions aux règlements et au code de conduite sont transmises à l'unité chargée de la conformité réglementaire).

## **Sous quelles garanties vos données sont-elles communiquées ?**

La communication de données à des tiers est effectuée à des entités qui accèdent à la fourniture d'un système de protection des données personnelles conformément à la législation en vigueur.

## **Naviguer sur le site de MONFOBUS S.L.**

Lors de la navigation sur ce site web, des données non identifiables peuvent être collectées, qui peuvent inclure, entre autres, les adresses IP, la localisation géographique (approximative), un enregistrement de la façon dont les services et les sites sont utilisés, et d'autres données qui ne peuvent pas être utilisées pour identifier l'utilisateur, à moins que l'utilisateur ne s'enregistre sur le site. Les données non identifiantes comprennent également les données relatives à vos habitudes de navigation par le biais de services tiers. Ces informations sont simplement utilisées pour améliorer la navigabilité du site web et essayer d'offrir le meilleur service à l'utilisateur.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique en matière de cookies.

## **Secret et sécurité des données**

MONFOBUS S.L. s'engage à utiliser et à traiter les données personnelles que vous nous fournissez, en respectant leur confidentialité et en les utilisant conformément à la finalité pour laquelle elles ont été collectées. De même, elle s'engage à respecter l'obligation de les conserver et à appliquer les mesures appropriées pour éviter leur altération, perte, traitement ou accès non autorisé, conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

MONFOBUS S.L. ne peut en aucun cas garantir l'imprégnabilité absolue d'Internet et, par conséquent, la violation des données par le biais d'accès frauduleux de tiers tels que des pirates informatiques ou autres.

En cas d'incident de sécurité, le site web de MONFOBUS S.L. informera immédiatement l'Utilisateur, en lui fournissant toutes les informations nécessaires avec l'Incident de Sécurité.

## **Acceptation et consentement**

Il est nécessaire que vous lisiez et acceptiez ces conditions sur la protection des données personnelles, en acceptant et en consentant au traitement de celles-ci, de la manière et aux fins indiquées dans la présente politique et dans l'avis juridique.

## **Révocabilité**

Le consentement que vous avez donné, tant pour le traitement que pour la cession des données, peut être révoqué à tout moment en le communiquant à MONFOBUS S.L., conformément à ce qui est établi dans la présente politique de confidentialité pour l'exercice des droits.

Cette révocation ne sera en aucun cas rétroactive.

## **Vos droits concernant le traitement de vos données personnelles**

Ainsi, vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles, ainsi que de demander la rectification des données inexactes ou, le cas échéant, de demander leur suppression lorsque, entre autres, les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

De même, dans certaines circonstances, vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données, auquel cas elles ne seront conservées que pour l'exercice ou la défense d'éventuelles réclamations ou similaires.

Pour des raisons liées à votre situation particulière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données, motivation légitime préalable, auquel cas MONFOBUS S.L. cessera de traiter les données, sauf pour l'exercice ou la défense d'éventuelles réclamations.

Vous avez le droit de faire transférer vos données à un autre responsable du traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Ce droit à la portabilité s'applique lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est fondé sur le consentement ou l'exécution d'un contrat et que ce traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment. L'exercice de ces droits est soumis à certaines exceptions pour des raisons d'intérêt général (par exemple, la prévention ou la détection de la criminalité) et nos propres intérêts (par exemple, le maintien de la confidentialité des conseils juridiques). Si vous exercez l'un de ces droits, nous vérifierons que vous êtes effectivement habilité à le faire et nous vous répondrons dans un délai d'un mois ou dans le délai maximum prévu par la loi espagnole, si celui-ci est plus court.

*Où aller pour exercer vos droits :* Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez vous adresser au canal établi pour l'exercice des droits par le responsable du traitement des données : [rgpd@monbus.es](mailto:rgpd@monbus.es) afin que nous puissions répondre à votre demande de manière gérée.

*Informations requises pour l'exercice de vos droits :* Afin d'exercer vos droits, nous avons besoin d'une preuve de votre identité et de la demande spécifique que vous faites, car nous demandons les informations suivantes : Informations documentées (écrites/email) de la demande dans laquelle la demande est faite.

- Preuve d'identité en tant que propriétaire de la personne concernée (nom, prénom(s) de la personne concernée et photocopie de la carte d'identité de la personne concernée et/ou de la personne qui la représente, ainsi que le document accréditant cette représentation.
- Adresse aux fins de notification, date et signature du demandeur (dans le cas d'une demande écrite), ou nom et prénom (dans le cas d'un courrier électronique), ou validation de la demande dans la zone privée du canal de communication à l'aide d'une clé d'authentification de l'identité personnelle.

Lorsque le responsable du traitement a des doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique qui fait la demande, il peut demander que des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée soient fournies.

Procédure générale d'exercice des droits : Une fois que nous aurons reçu les informations demandées, nous répondrons à votre demande conformément à la procédure générale de l'organisation pour l'exercice de vos droits :

- Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations relatives à ses actions sur la base d'une demande conformément aux articles 15 à 22 (droits de la personne concernée), et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si nécessaire, en tenant compte de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, en indiquant les raisons du retard.
- Lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies par voie électronique dans la mesure du possible, sauf demande contraire de la personne concernée.
- Si le responsable du traitement ne donne pas suite à la demande de la personne concernée, il l'informe sans délai, et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, des motifs de son inaction et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et d'intenter une action en justice.
- Les informations fournies sont gratuites, à l'exception des frais administratifs raisonnables.
- Le responsable du traitement peut refuser de donner suite à la demande, mais il lui incombe de démontrer que la demande est manifestement infondée ou excessive.

## **Courrier commercial**

Conformément à la LSSI-CE, MONFOBUS S.L. ne réalise pas de pratiques de SPAM, en n'envoyant pas de courriers électroniques d'information commerciale par des moyens électroniques qui ne sont pas correctement identifiés et qui n'ont pas été préalablement demandés ou autorisés.

## **Modifications de la présente politique de protection de la vie privée**

MONFOBUS S.L. se réserve le droit d'effectuer, à tout moment, autant de modifications, variations, suppressions ou annulations dans les contenus et dans la forme de présentation de ceux-ci qu'elle considère opportunes afin de les adapter aux nouvelles législations ou jurisprudences, ainsi qu'aux pratiques de l'organisation, c'est pourquoi nous vous recommandons de consulter notre politique de confidentialité chaque fois que vous le jugerez pertinent. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des modifications, vous pouvez exercer vos droits conformément à la procédure décrite ci-dessus en envoyant un courrier électronique à [rgpd@monbus.es](mailto:rgpd@monbus.es).

En acceptant et/ou en validant le processus, vous consentez expressément au traitement des données conformément aux dispositions de la clause et des informations complémentaires sur la protection des données, ainsi qu'à l'information et à l'obtention du consentement des tiers dont vous nous fournissez les données personnelles pour ce traitement.