

SERVICE MOBILIZE CHARGE PASS

Notice d'information sur la protection des données

INTRODUCTION

RUBRIQUE A. L'essentiel à retenir avant de lire la présente politique de protection de données (ci-après la « Politique »)

A.1. À qui s'adresse cette Politique ?

La présente Politique s'adresse aux utilisateurs des services gratuits et/ou payants « Mobilize Charge Pass » (ci-après désignés par « vous » et ses dérivés comme « vos », « votre ») dont RENAULT s.a.s. (ci-après « Renault », « nous », et ses dérivés « notre » et « nos ») traite les données à caractère personnel (ci-après « données personnelles »).

A.2. Quelles sont les activités couvertes par cette Politique ?

Les services gratuits et/ou payants accessibles via les applications My Dacia, My Alpine, My Renault, Mobilize Charge (ci-après désignées « Application ») tels que définis dans les Conditions Générales d'Utilisation de chaque Application, et dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service de Recharge Mobilize Charge Pass (ci-après « Service Mobilize Charge Pass »).

SECTION B. Quels sont l'objet et la portée de cette Politique ?

B.1. L'objet de cette Politique

L'objectif de la présente Politique est de vous permettre de prendre connaissance de manière claire, synthétique et accessible, de l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre du Service Mobilize Charge Pass.

Cette Politique complète la politique de Renault France relative à la protection de vos données personnelles disponible ici <https://www.renault.fr/notre-politique.html>, qui vous apporte notamment des précisions sur la gestion des cookies et autres traceurs sur l'Application ou encore nos opérations marketing.

B.2. À quels traitements s'applique cette Politique ?

Dans le cadre de la présente Politique, nous décrivons le traitement des données à caractère personnel effectués par RENAULT s.a.s lorsque vous utilisez le Service Mobilize Charge Pass.

Dans ces rubriques vous trouverez des informations détaillées relatives à :

1- QUI TRAITE VOS DONNEES PERSONNELLES ? (Rubrique 1)

2- QUELLES DONNEES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ? (Rubrique 2)

3- POUR QUOI VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES UTILISEES ? (Rubrique 3)

4- QUI A ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ? (Rubrique 4)

5- QUELS SONT VOS DROITS ? (Rubrique 5)

6- COMMENT SECURISE-T-ON VOS DONNEES PERSONNELLES ? (Rubrique 6)

7 - MODIFICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE (Rubrique 7)

1- QUI TRAITE VOS DONNEES PERSONNELLES ? (Rubrique 1)

Dans la présente Politique, « Renault », « nous » et ses dérivés, désignent :

- Renault s.a.s. situé en France, au 122 122 bis avenue du Général LECLERC - 92100 Boulogne-Billancourt CEDEX. Les coordonnées de son délégué à la protection des données sont les suivantes : Data Protection Officer, Renault s.a.s., API : FR BLN CRI 1BW, 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt, France.

Renault agit en tant que responsable de traitement au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Fin de rubrique

2- QUELLES DONNEES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ? (Rubrique 2)

De manière générale, nous nous engageons à collecter uniquement les données personnelles qui sont pertinentes et appropriées à chacune des finalités pour lesquelles nous les traitons (voir la rubrique 3 – POURQUOI VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES UTILISEES ?)

Dans cette section, nous vous expliquons le contexte dans lequel vos données sont collectées et les catégories de données que nous collectons.

2.1. Collecte auprès de vous

Nous collectons vos données personnelles notamment lorsque :

- Vous visitez nos sites internet et applications mobiles, qui peuvent utiliser des cookies ou autres traceurs,
- Vous nous contactez (*) par le biais d'un formulaire en ligne, d'un e-mail, d'un téléphone, d'un chat en direct ou de tout autre moyen,
- Vous vous abonnez à nos communications,
- Vous répondez à l'une de nos études ou enquêtes de satisfaction,
- Vous créez un compte utilisateur pour accéder à nos services depuis votre ordinateur ou votre smartphone,

() A ce titre, le cas échéant, les données indispensables pour répondre à votre demande ou aux fins d'un contrat ou d'une obligation légale sont indiquées dans les formulaires de collecte (par exemple par un astérisque). Si vous ne souhaitez pas fournir les données obligatoires, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de traiter votre demande ou de vous fournir les services pertinents.*

Dans tous les cas, nous vous invitons à nous tenir régulièrement informés par écrit de toute modification concernant vos données personnelles.

2.2. Catégories de données collectées

Les données personnelles que nous collectons dépendent de notre interaction avec vous et peuvent inclure des informations concernant :

- Votre **identité** et vos **coordonnées** (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone)
- Vos **identifiants techniques** (identifiant client, identifiant de la carte RFID Mobilize Charge Pass, identifiant Plug n Charge, identifiant carte cadeau,...)
- Notre **relation commerciale** (nos interactions et contrats, historique des commandes, statut commande et d'activation de la carte Mobilize Charge Pass, données de facturation,...)

- Vos **sessions de charge** (date début/fin, durée, quantité d'énergie, identifiant de la borne, historique de recharge et réseau de borne utilisé,...)
- Vos **paiements et de transactions** (type de paiement, moyen de paiement utilisé, remise consentie, date d'achat, facture, montant total, historique d'achat, taxes...)

En cas d'activation de la fonctionnalité Plug n Charge :

Ce service permet aux utilisateurs de charger leurs véhicules de façon plus facile et sécurisée sur n'importe quelle borne de recharge compatible avec la norme ISO15118 (standard international pour les process de chargement des véhicules électriques). Dès lors que l'utilisateur a souscrit au Service Mobilize Charge Pass (services payants) et activé la fonctionnalité Plug n Charge, il n'aura plus qu'à brancher son véhicule à une borne pour qu'il soit automatiquement reconnu et que la charge débute.

Données utilisées :

- **Données d'identification de votre véhicule (VIN)**
- **Données de connexion**

Pour en savoir plus sur les services connectés et application embarquées dans les véhicules de la gamme Renault veuillez consulter cette page [Renault CONNECT : systèmes et services connectés - Renault](#)].

Fin de rubrique

3- POUR QUOI VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES UTILISEES ? [Rubrique 3]

3.1 – Les objectifs que nous poursuivons lorsque nous traitons vos données personnelles

Nous collectons vos données personnelles dans le cadre de la fourniture du Service Mobilize Charge Pass pour les finalités suivantes :

Objectifs	Fondement juridique
La gestion de la commande et livraison de votre carte RFID Mobilize Charge Pass	Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.
La gestion des moyens de paiements adossés à la carte RFID Mobilize Charge Pass	Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.
La réception des paiements et facturation des recharges et abonnements (y compris gestion des impayés)	Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.
Activer et fournir la fonctionnalité connectée Plug n Charge	Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.

3.2 – La durée pendant laquelle nous conservons vos données

Conformément à la réglementation, nous nous engageons à ne conserver vos données personnelles que le temps nécessaire pour atteindre l'objectif poursuivi, pour répondre à vos besoins, ou pour satisfaire à nos obligations légales.

Afin de déterminer cette durée, nous prenons en compte notamment les éléments suivants :

- La durée de votre contrat,
- Le temps nécessaire pour traiter votre demande ou votre réclamation,
- La durée pendant laquelle votre compte utilisateur est ouvert, sauf en cas d'inactivité pendant 3 ans,
- Votre intérêt pour nos marques, qui se traduit par des interactions avec nos services,
- La nécessité de conserver un certain historique de vos interactions avec nous, pour la bonne gestion de notre relation commerciale, cette durée variant notamment selon que vous avez acheté un Véhicule, un service comme la réparation, ou seulement interagi avec nous sans souscrire de contrats avec nous,
- Nos obligations légales ou réglementaires (c'est notamment le cas pour les données techniques de nos Véhicules).

Lorsque nous n'avons plus besoin d'utiliser vos données personnelles, elles sont supprimées de nos systèmes et de nos registres ou rendues anonymes afin de ne plus permettre de vous identifier. Cependant, nous pouvons être amenés à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable.

Objectifs	Durée de conservation
Données liées à la gestion de votre contrat (exécution du service).	La durée de notre relation commerciale (durée de l'abonnement et/ou pendant laquelle vous conservez votre badge RFID actif), à l'exception de l'historique de charge conservé 6 mois maximum. En cas de suspension du service (désactivation du badge), l'historique de charge reste visible dans votre compte pendant 6 mois. Sont conservés en archives les documents contractuels pendant 5 ans après la fin de la relation commerciale et les factures et autres documents comptables pendant 10 ans.
Données liées au Plug n Charge	Les données sont conservées pendant toute la durée de vie du véhicule sauf en cas de résiliation du contrat par le propriétaire du véhicule.

Fin de RUBRIQUE

4- QUI A ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ? (Rubrique 4)

4.1 – Prestataires de services opérant pour notre compte

Afin de traiter tout ou partie de vos données personnelles pour les finalités que nous avons portées à votre connaissance dans cette Politique, nous faisons appel à des entreprises agissant pour notre compte en qualité de sous-traitant de données, agissant selon nos instructions contractuelles. Il s'agit notamment de :

- prestataires informatiques en charge de l'hébergement, l'exploitation ou la maintenance de nos bases de données, sites internet et applications mobiles,
- prestataires d'infrastructure technique permettant de fournir un service de recharge,

- fabricants de cartes RFID pour la production et envoi des carte RFID Mobilize Charge Pass,
- certaines filiales du Groupe Renault pour la fourniture de services informatiques.

En tout état de cause, nous veillons à ne travailler qu'avec des acteurs de confiance, à sécuriser ces relations (contrats, audits, garanties et tests de sécurité...) et à ce que seules les personnes dûment habilitées à traiter vos données personnelles au regard de leurs fonctions et de leurs missions soient autorisées à le faire.

4.2 – Nos partenaires agréés en matière bancaire

Nous faisons appel à des prestataires agréés opérant en matière bancaire (Worldpay, Stripe) nous fournissant des solutions de paiement à distance et/ou de gestion des paiements récurrents (ex : abonnements, ...).

Vos données de carte bancaire ne sont collectées et traitées que par ces prestataires de service de paiement, qui pourront agir, selon les cas, comme sous-traitants ou responsable de traitement indépendant. Vous pouvez en savoir plus en consultant leur politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante :

- o Worldpay : <https://privacy.worldpay.com/policies/en>
- o Stripe : <https://stripe.com/fr/legal/privacy-center>

Nous n'avons accès qu'aux premiers et/ou derniers chiffres de votre numéro de carte de paiement, la date d'expiration et à un pseudonyme (token ID) pour la gestion des moyens paiements adossés au Mobilize Charge Pass et la facturation.

4.3 – Nos partenaires opérateurs de point de charge pour véhicules électriques (CPO)

Dans l'écosystème de l'e-mobilité, CPO et eMSP sont partenaires :

- Le CPO, en tant qu'opérateur de recharge, peut construire et entretenir le réseau de recharge des véhicules électriques et/ou proposer des services liés à la recharge (supervision des bornes et vente de session de charge) à des eMSP ;
- L'eMSP, en tant qu'opérateur de mobilité, offre des services de mobilité (recherche de bornes et achat de session de charge) à ses clients finaux, conducteurs de véhicules électriques.

En tant qu'opérateur de services de mobilité (eMSP) nous concluons des accords avec des partenaires opérateurs de services de point de charge (CPO) afin de permettre à nos clients d'acheter des recharges dans leur réseau de bornes avec leur badge RFID Mobilize Charge Pass.

Au moment de réalisation de votre charge, le CPO collecte votre numéro de badge RFID ou votre numéro de client Mobilize Charge Pass pour nous les transmettre avec vos données de votre session de charge (données d'identification du point de charge, pour autorisation et réalisation de la recharge).

Dans ce contexte, chacun traite ces données en tant que responsable de traitement indépendant pour ses propres finalités et conformément à sa politique de protection des données :

- Le CPO traite les données aux fins de vente du service de recharge auprès d'un eMSP tels que nous.
- Nous traitons ces données aux fins de calcul du prix de votre recharge et facturation à au titre du service Mobilize Charge Pass.

Pour en savoir plus sur la manière dont un CPO traite vos données personnelles, reportez-vous à sa politique de confidentialité.

4.4 – Des tiers autorisés

Nous pouvons également être amené à partager certaines données vous concernant avec des tiers autorisés (à savoir, selon les cas, des autorités, administrations et/ou organismes habilités par des dispositions législatives ou réglementaires à nous ordonner la communication de documents ou de renseignements contenant des données personnelles) pour nous conformer à toute obligation légale (comme par exemple le recouvrement d'une infraction routière à la suite d'un essai Véhicule) ou décision administrative ou de justice.

Fin de rubrique

5- QUELS SONT VOS DROITS ? (Rubrique 5)

5.1- Vos droits

Vous bénéficiez de plusieurs droits en application de la réglementation relative à la protection des données personnelles :

Un droit d'opposition au traitement de vos données personnelles, sous réserve de justifier de raisons tenant à votre situation particulière, et un droit de demander la **limitation** du traitement de vos données personnelles, dans certains cas prévus par la réglementation. Le cas échéant, nous ne traiterons plus ces données personnelles, à moins d'avoir des motifs légitimes et impérieux de le faire qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si ce traitement est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Un droit d'opposition à toute prospection commerciale : vous pouvez à tout moment demander à ne plus recevoir nos communications relatives à nos offres, actualités et événements. Ce droit peut notamment s'exercer via le lien de désabonnement présent dans chaque email de prospection. Vous pouvez également vous **opposer à faire l'objet d'un profilage associé à ces communications commerciales**. Pour plus de détails concernant les modalités pratiques d'exercice de ce droit, consultez la rubrique ci-après (section 5.2 - Comment les exercer ?).

Un droit de retirer votre consentement à tout moment, pour les finalités pour lesquelles nous avons collecté votre consentement. Si vous retirez votre consentement, nous allons cesser les activités de traitement pour lesquelles nous nous fondons sur votre consentement pour les traiter (voir rubrique 3 – POUR QUOI VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES UTILISEES ?). En revanche, conformément à la réglementation applicable, si ces mêmes données sont traitées pour d'autres finalités fondées sur d'autres bases légales que le consentement, ces données ne seront pas supprimées. Par exemple, votre adresse email peut être traitée pour exécuter nos obligations contractuelles (vous informer de la fin de votre contrat de Services), mais aussi, si vous y avez consenti, pour vous adresser de la prospection commerciale par email. Le retrait de votre consentement ne signifie ainsi donc pas que nous allons effacer votre coordonnée définitivement de nos bases, puisque, dans cet exemple, une autre finalité de traitement, fondée sur l'exécution du contrat conclu avec vous, nécessite que nous conservions votre email. En cela, le retrait de votre consentement n'a pas les mêmes effets que si vous exercez votre droit à l'oubli (voir ci-après).

Un droit à l'information : vous avez le droit d'obtenir des informations claires, transparentes et compréhensibles sur la façon dont nous utilisons vos données personnelles et sur vos droits. Cette Politique en est un exemple.

Un droit d'accès à vos données personnelles : vous avez le droit d'obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles (notamment les données qui sont utilisées, l'ensemble des informations disponibles quant à l'origine des données lorsque vous ne nous avez pas fourni directement vos données personnelles, pour quelles fins nous les utilisons, les destinataires et/ou les catégories de destinataires auprès desquels vos données personnelles ont été transmises, la durée de conservation que nous mettons en place à l'égard de vos données personnelles, ...) ainsi qu'une copie de celles-ci.

Un droit de rectification : vous avez le droit de faire rectifier vos données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes, malgré nos efforts pour les tenir à jour, ce qui nous permettra de nous conformer à notre obligation d'avoir des données à jour vous concernant.

Un droit à la portabilité de vos données, c'est-à-dire, sous certaines conditions, le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies, dans un format informatique structuré, couramment utilisé, et à ce qu'elles soient transmises à un tiers, si cela est techniquement possible. Le droit à la portabilité n'est exercable que lorsque le traitement à l'égard duquel vous invoquez ce droit est fondé sur la base légale du consentement ou du la base légale mesures précontractuelles et contractuelles. En cela, le droit à la portabilité est distinct du droit d'accès.

Un droit à l'effacement (ou droit à l'oubli) : vous avez le droit de faire effacer ou supprimer vos données. Ce droit peut être limité au regard de nos obligations contractuelles (contrat en cours) ou légales (prévention d'actions en justice notamment).

Un droit à la limitation : vous avez le droit d'exercer ce droit si i) vous souhaitez contester l'exactitude de vos données personnelles ou ii) vous avez besoin des données traitées par nous pour exercer ou défendre vos droits en justice et vous souhaitez vous prémunir de toute éventuelle suppression par nous (par exemple dans le cas où le délai de conservation légalement atteint, nous n'avons plus de besoins opérationnels de conserver ces données, ...). Nous vous informons que vous bénéficiez par défaut de ce droit lorsque vous vous êtes opposée(e) à un traitement basé sur notre intérêt légitime en justifiant de raisons tenant à votre situation particulière, le temps de vérifier si les motifs légitimes sur lesquels nous fondons ce traitement prévaut sur vos intérêts, droits ou libertés.

Si applicable, **un droit de définir des directives**, soit générales, soit particulières, à l'égard de certains traitements, pour la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles **après votre décès**. Vous pouvez modifier ou supprimer ces directives à tout moment. Vous pouvez nous faire part de ces directives particulières, en écrivant à l'adresse ci-dessous mentionnée.

Enfin, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) au sujet du traitement de vos données personnelles. Nous vous encourageons à prendre contact avec nous avant toute réclamation, pour que nous essayons de résoudre votre problème ensemble.

5.2- Comment les exercer ?

Vous pouvez mettre à jour vos coordonnées directement dans votre **compte utilisateur**.

Pour exercer n'importe lequel de vos droits, vous pouvez nous adresser votre demande à tout moment via le formulaire <https://www.renault.fr/vos-droits.html>, ou par courrier postal à l'adresse : RENAULT s.a.s., Délégué à la protection des données, API : FR BLN CRI 1BW, 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt, France. Il est possible que nous vous demandions certaines informations ou documents (pièce d'identité, carte grise) lorsque nous ne parvenons pas à vous identifier ou pour identifier les données de votre Véhicule.

Fin de rubrique

6- COMMENT SECURISE-T-ON VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont stockées sur des serveurs sécurisés. Nous mettons en place, et exigeons de nos sous-traitants et partenaires, des mesures appropriées de sécurité et de protection des données, en phase avec les dernières technologies.

Lorsque le traitement d'une donnée personnelle implique son transfert, nous nous assurons que ce transfert s'effectue selon des conditions appropriées garantissant un niveau de protection, de sécurité et de confidentialité suffisant.

Dans le cadre de la création d'un compte digital, la saisie d'un mot de passe qui respecte nos standards de sécurité est obligatoire et fait partie de notre politique de confidentialité. Il est de votre responsabilité de le conserver secret.

Dans la mesure du possible, vos données sont traitées dans l'Espace Economique Européen (EEE). Toutefois, certains de nos prestataires de service ou leurs sous-traitants étant situés dans des pays en dehors de l'EEE, vos données personnelles sont traitées dans ces pays. Certains de ces pays peuvent avoir une réglementation sur les données personnelles différente de celle de l'Union Européenne. Dans un tel cas, nous apportons une attention particulière à ce que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et mettons en place des garanties assurant un niveau de protection de votre vie privée et de vos droits fondamentaux équivalent à celui offert par l'Union Européenne (notamment par l'utilisation des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne).

Par ailleurs, certains de nos prestataires de service réalisent des traitements de données aux Etats-Unis. Ces entreprises disposent d'une certification selon le « EU-US Data Privacy Framework » (DPF). Le DPF est un accord entre l'Union européenne et les États-Unis visant à garantir le respect des normes européennes en matière de protection des données dans le cadre des traitements des données effectués aux États-Unis. Chaque entreprise certifiée DPF s'engage à respecter ces normes de protection des données. Pour plus d'informations à ce sujet, cliquez sur le lien suivant : www.dataprivacyframework.gov/s/participant-search/participant-detail.

Sur simple demande formulée à l'adresse mentionnée dans la rubrique « Quels sont vos droits », nous pouvons vous fournir davantage d'informations sur les transferts que nous opérons.

Fin de rubrique

7 - MODIFICATION DES INFORMATIONS (Rubrique 7)

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente Politique. Nous vous invitons donc à la consulter lors de chaque visite afin de prendre connaissance de sa dernière version.

Dernière mise à jour de la présente Politique : 20.11.2025