

# CHARTRE DE CONFIDENTIALITÉ

## Préambule

L'utilisateur reconnaît être informé que KOOL collecte certaines données personnelles le concernant qui font l'objet d'un traitement adapté, dans le respect des dispositions des lois relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel notamment la Loi n° 2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données personnelles.

## 1. Définition et nature des données à caractère personnel

Lors de votre utilisation de notre site web et / ou l'application KOOL nous pouvons être amenés à vous demander de nous communiquer des données à caractère personnel vous concernant.

Le terme "données à caractère personnel" englobe toutes les informations relatives à un utilisateur, identifiable, directement ou indirectement, telles que définies par la législation en vigueur.

Les termes «Utilisateurs» «E-consommateurs», «Intervenants» se rapportent à toute personne utilisant les sites web et/ou les applications de KOOL.

Les termes « KOOL », « nous », « notre » et « nos » se réfèrent au responsable du traitement.

KOOL s'engage à préserver la confidentialité des données et à protéger les données qui lui sont confiées. Du fait de ses obligations fondamentales, KOOL s'engage à mettre en œuvre un niveau adéquat de protection des données personnelles collectées en ligne auprès des utilisateurs.

De manière générale, KOOL ne collecte que les données personnelles transmises volontairement par les utilisateurs de nos applications et / ou sites web en vue de leur faire profiter de tous les services présents.

Chaque utilisateur est prié de consulter la présente Déclaration de confidentialité des données en ligne pour en savoir plus sur la façon dont nous collectons, utilisons, partageons et protégeons les données personnelles obtenues auprès de vous.

La présente chartre de confidentialité s'applique à tous les Utilisateurs de KOOL sauf s'ils

utilisent un service couvert par une déclaration de confidentialité distincte.

## 2. Objet de la présente charte

La présente charte a pour objet de vous informer sur les moyens que nous mettons en œuvre pour collecter vos données à caractère personnel, dans le respect le plus strict de vos droits, et selon les lois citées dans le préambule de la présente charte.

## 3. Identité et coordonnées du responsable du traitement

Le responsable de la collecte de vos données à caractère personnel via le sites web ainsi que l'application et / ou les applications KOOL dont les coordonnées sont citées ci-dessous:

Adresse : 12, rue Neptune, Immeuble La Percée Verte, Jardins de Carthage, La Marsa

Numéro du service client : 31 383 000

Adresse électronique : [support@kooldelivery.com](mailto:support@kooldelivery.com)

## 4. Catégorie de données traitées et collectées:

Il se peut que nous recueillions diverses catégories de données personnelles vous concernant, en fonction de la nature et de l'objectif des traitements effectués.

En tout état de cause, nous nous engageons à ne collecter et traiter que les données strictement nécessaires aux finalités des traitements de données que nous effectuons, telles que détaillées ci-dessous. Les informations que nous pouvons être amenés à collecter comprennent notamment:

Personnes concernées	Catégorie de données traitées	Précision
E-consommateur	<b>1. Informations liées au profil utilisateur</b>	KOOL collecte les données lorsque les utilisateurs créent ou mettent à jour leur compte KOOL. Elles peuvent inclure leur nom, leur adresse e-mail, leur numéro de téléphone, leur identifiant de connexion et leur mot de passe.
	<b>2. Données de localisation</b>	KOOL collecte les données de localisation précise ou approximative à partir des appareils mobiles des E-consommateurs si ces derniers autorisent KOOL dans les paramètres de leur appareil. KOOL collecte les données pour les raisons suivantes : -au moment où les E-consommateurs commandent une course jusqu'à ce que celle-ci soit terminée. -après la course pour vérification -après la course par mesure de sécurité.
	<b>3. Données de trajets</b>	KOOL Collecte les données relatives à l'utilisation des services KOOL, y compris le type de service fourni, les détails de la course (comme la date et l'heure, les adresses de prise en charge et de destination demandées, la distance parcourue), et les informations sur les opérations de paiement, le montant de la transaction et le moyen de paiement utilisé.

	<b>4. Données relatives aux appareils</b>	KOOL collecte des données au sujet des appareils utilisés pour accéder à nos services, y compris le modèle, l'adresse IP ou un autre identifiant unique, le système d'exploitation et la version, les logiciels, la langue d'affichage.
--	---	---

<b>Intervenants</b>	<b>1. Informations liées au profil utilisateur</b>	KOOL collecte les données lorsque les utilisateurs créent ou mettent à jour leur compte KOOL. Elles peuvent inclure leur nom, leur adresse e-mail, leur numéro de téléphone, leur identifiant de connexion et leur mot de passe, leur adresse, leur photo de profil, ainsi que leur permis de conduire ou d'autres documents officiels (sur lesquels peuvent figurer les numéros d'identification, la date de naissance). Ces données incluent également les informations relatives au véhicule (modèle, type, couleur, année ...)
	<b>2. Données de localisation</b>	KOOL collecte les données de localisation précises ou approximatives à partir de l'appareil mobile des utilisateurs lorsque l'application KOOL fonctionne au premier plan (l'application est ouverte et apparaît à l'écran) ou en arrière-plan (l'application est ouverte mais n'apparaît pas à l'écran). si les utilisateurs y autorisent dans les paramètres de leur appareil.
	<b>3. Données de trajets</b>	KOOL Collecte les données relatives à l'utilisation des services KOOL, y compris le type de service fourni, les détails de la course (comme la date et l'heure, les adresses de prise en charge et de destination demandées, la distance parcourue), et les informations sur les opérations de paiement, le montant de la transaction et le moyen de paiement utilisé.
	<b>4. Données relatives aux appareils</b>	KOOL collecte des données au sujet des appareils utilisés pour accéder à nos services, y compris le modèle, l'adresse IP ou un autre identifiant unique, le système d'exploitation et la version, les logiciels, la langue d'affichage.

<b>Partenaire</b>	<b>1. Informations commerciale liée au profil Partenaire</b>	KOOL collecte les données lorsque les utilisateurs créent ou mettent à jour leur compte KOOL. Elles peuvent inclure le nom commercial, l'adresse et le numéro de téléphone, logo, photo du magasin du partenaire de KOOL qui propose ses services à travers les plateformes de KOOL
	<b>2. Données de localisation</b>	KOOL collecte les données de localisation précises ou approximatives à partir de l'appareil mobile des utilisateurs lorsque l'application KOOL fonctionne au premier plan (l'application est ouverte et apparaît à l'écran) ou en arrière-plan (l'application est ouverte mais n'apparaît pas à l'écran). si les utilisateurs y autorisent dans les paramètres de leur appareil.
	<b>3. Données relatives aux appareils</b>	KOOL collecte des données au sujet des appareils utilisés pour accéder à nos services, y compris le modèle, l'adresse IP ou un autre identifiant unique, le système d'exploitation et la version, les logiciels, la langue d'affichage.

## 5. Finalité de la collecte des données à caractère personnel

KOOL s'engage à utiliser vos données uniquement dans le cadre des services proposés sur l'application et/ou le site web KOOL, notamment:

- Gérer votre accès aux services disponibles sur le site web et les applications KOOL, ainsi que leur utilisation,
- Effectuer des opérations liées à la gestion des clients, telles que les contrats, les commandes, les livraisons, les factures, les programmes de fidélité, et le suivi de la relation client,
- Constituer un fichier de membres inscrits,
- Envoyer des newsletters, des sollicitations et des messages promotionnels, avec la possibilité de refuser ces communications à tout moment,
- Établir des statistiques commerciales et de fréquentation des services,

- Gérer les avis des utilisateurs sur les produits, services ou contenus,
- Gérer les impayés et les litiges éventuels liés à l'utilisation du service,
- Respecter les obligations légales et réglementaires,
- Générer des services de marketing et de publicité, y compris l'envoi d'e-mails, de SMS, de notifications push, et d'autres communications promotionnelles ou publicitaires concernant les produits, services, fonctionnalités, offres, promotions, actualités et événements de KOOL,
- Assurer le support des utilisateurs et fournir des informations sur les heures d'arrivée estimées et le suivi des courses pour faciliter la prise en charge des utilisateurs.
- Répondre aux demandes des utilisateurs (telles que les demandes de contact), sauf si nous obtenons leur consentement préalable, ou si la loi ou les normes professionnelles le permettent ou l'exigent.
- Personnaliser l'expérience utilisateur lorsque ce dernier fournit des informations de préférences,
- En cas d'inscription ou de connexion via un service tiers d'authentification unique, nous pouvons vous identifier comme un seul utilisateur sur tous les appareils que vous utilisez, afin de personnaliser votre expérience sur toutes les applications et/ou sites web de KOOL.

Lors de la collecte de vos données personnelles, nous vous informerons si certaines données sont obligatoires ou facultatives, ainsi que les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse.

## 6. Bases légale de traitement:

De manière générale, KOOL collecte uniquement les données personnelles qui sont nécessaires à la mise en œuvre des finalités décrites dans la présente charte de confidentialité.

Dans le cadre du traitement de vos données personnelles conformément aux finalités décrites dans l'article 5, nous nous appuyerons sur l'une des bases légales suivantes :

- **Exécution d'un contrat** : lorsque le traitement de vos informations personnelles est nécessaire pour remplir nos obligations en vertu d'un contrat auquel vous êtes partie.
- **Obligation imposée par la loi** : lorsque nous sommes tenus de traiter vos données personnelles pour nous conformer à une obligation légale, notamment à des fins d'archivage de manière à respecter nos obligations fiscales, ou de communication d'informations à un organisme public ou à une autorité chargée de l'application de la loi.
- **Intérêts légitimes** : nous traiterons vos données personnelles s'il est dans notre intérêt légitime de le faire, afin de gérer au mieux les affaires de notre entreprise conformément à la loi, et dans la mesure où cet intérêt n'outrepasse pas vos propres intérêts.
- **Votre consentement** : dans certains cas, nous vous demanderons une autorisation spécifique de traiter certaines de vos informations personnelles, et nous les traiterons uniquement pour les finalités auxquelles vous aurez consenties.

## 7. Destinataires des données collectées

Le personnel de notre société ainsi que nos sous-traitants de traiter les données le cas échéant, peuvent avoir accès à vos données pour les fins cités ci-dessus dans l'article 5 de la présente charte.

Les partenaires de KOOL dans le cadre de toute action marketing, co-branding ou toute action ayant trait à gratifier l'utilisateur, comme les sélections de jeux concours. Dans cette hypothèse, KOOL fera en sorte de vous informer afin de recueillir votre consentement.

Peuvent également être destinataires de vos données à caractère personnel les organismes publics, exclusivement pour répondre à nos obligations légales.

## **8. Durée de conservation des données à caractère personnel**

KOOL conserve les données des utilisateurs aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites ci-dessus. La période pendant laquelle nous conservons les données des utilisateurs dépend du type de données, de la catégorie d'utilisateurs à laquelle elles se rapportent et des fins auxquelles nous les avons recueillies.

La durée pendant laquelle KOOL conserve les données des utilisateurs peut également être déterminée par des exigences légales et réglementaires, des raisons de sûreté, de sécurité et de prévention de la fraude, ou par des problèmes concernant le compte de l'utilisateur, tels qu'un crédit impayé, une réclamation ou un litige non résolu.

**Concernant les données relatives à la gestion de clients et prospects :** Vos données à caractère personnel ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de notre relation commerciale avec vous et / ou à celle nécessaire pour l'exécution du contrat entre les parties ainsi que pour la réalisation des finalités citées dans l'article 05 ci-dessus. Toutefois, les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, devant être conservées au titre du respect d'une obligation légale, le seront pendant la durée prévue par la loi en vigueur.

**Concernant les statistiques de mesure d'audience :** Les informations stockées dans le terminal des utilisateurs ou tout autre élément utilisé pour identifier les utilisateurs et permettant leur traçabilité ou fréquentation ne seront pas conservées au-delà de la durée égale à celle nécessaire pour l'exécution du contrat entre les parties ainsi que pour la réalisation des finalités citée dans l'article 04 ci-dessus.

Les utilisateurs peuvent demander la suppression de leur compte à tout moment. KOOL peut conserver les données des utilisateurs après une demande de suppression conformément aux exigences légales ou réglementaires.

## **9. Sécurité**

Nous vous informons prendre toutes précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En cas d'intrusion, endommagement et / ou perte de vos données KOOL s'engage à vous informer et de faire le nécessaire afin d'investiguer sur le sujet et d'y remédier.

## **10. Cookies**

Les cookies sont des fichiers textes, souvent cryptés, stockés dans votre navigateur. Ils sont créés lorsque le navigateur d'un utilisateur charge un site internet donné : le site envoie des informations au navigateur, qui crée alors un fichier texte. Chaque fois que l'utilisateur revient sur le même site, le navigateur récupère ce fichier et l'envoie au serveur du site internet.

On peut distinguer deux types de cookies, qui n'ont pas les mêmes finalités : les cookies techniques et les cookies publicitaires :

- Les cookies techniques sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de faciliter et d'exécuter certaines fonctions. Un cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser les réponses renseignées dans un formulaire ou encore les préférences de l'utilisateur s'agissant de la langue ou de la présentation d'un site internet, lorsque de telles options sont disponibles.
- Les cookies publicitaires peuvent être créés non seulement par le site internet sur lequel l'utilisateur navigue, mais également par d'autres sites internet diffusant des publicités, annonces, widgets ou autres éléments sur la page affichée. Ces cookies peuvent notamment être utilisés pour effectuer de la publicité ciblée, c'est-à-dire de la publicité déterminée en fonction de la navigation de l'utilisateur.

Nous utilisons des cookies techniques. Ceux-ci sont stockés dans votre navigateur pour une période qui ne peut excéder six mois.

Nous n'utilisons pas de cookies publicitaires. Toutefois, si nous devions en utiliser à l'avenir, nous vous en informerions au préalable et vous auriez la possibilité le cas échéant de désactiver ces cookies.

Nous utilisons ou pouvons utiliser Google Analytics qui est un outil statistique d'analyse d'audience qui génère un cookie permettant de mesurer le nombre de visites sur le site, le nombre de pages vues et l'activité des visiteurs. Votre adresse IP est également collectée pour déterminer la ville depuis laquelle vous vous connectez.

Nous vous rappelons à toutes fins utiles qu'il vous est possible de vous opposer au dépôt de cookies en configurant votre navigateur. Un tel refus pourrait toutefois empêcher le bon fonctionnement du site.

## **11. Consentement :**

Lorsque vous choisissez de communiquer vos données à caractère personnel, vous donnez expressément votre consentement à KOOL de les collecter et de les utiliser conformément à ce qui a été énoncé à la présente charte et les législations en vigueur.

Vous donnez expressément votre consentement à la société pour les transmettre à ses sous-traitants, notamment en ce qui concerne la signature de votre contrat électronique qui se fait à travers des plateformes en ligne sécurisées, les utilisateurs sont priés de consulter leur Conditions Générales d'utilisation ainsi que leur Charte de confidentialité.

Vous donnez expressément votre consentement à la société lors de la création de votre profil sur les applications KOOL à ce qu'elle transmette votre numéro de téléphone à un de ses fournisseurs.

Vous donnez expressément votre consentement pour recevoir toute notification, quelle que soit sa nature (alerte, SMS, email), ainsi que par le biais de toute application de messagerie et/ou plateforme liée à votre numéro de téléphone (WhatsApp, Viber, etc.) de la part de l'application KOOL.

Si vous ne désirez plus recevoir d'e-mail Notification, Sms, de notre part, il vous suffit d'informer la société KOOL en envoyant un Email à l'adresse suivante :

**Adresse : 12, rue Neptune, Immeuble La Percée Verte, Jardins de Carthage, La Marsa**  
**Numéro du service client : 31 383 000**  
**Adresse électronique : [support@kooldelivery.com](mailto:support@kooldelivery.com)**

## **12. Droits de l'utilisateur**

**12.1 Droit à l'Accès, rectification, D'opposition et Suppression de vos données à caractère personnel:** Nous vous informons que vous disposez du droit d'obtenir la communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des données vous concernant, en vous adressant aux adresses citées dans l'article 03 de la présente charte de confidentialité.

Il est rappelé que toute personne peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

**12.2 Droit de porter plainte** L'utilisateur est informé de son droit de porter plainte auprès de l'instance de régulation pour toute violation dans le traitement des données à caractère personnel et ce, selon chaque pays éligible cité dans le préambule. L'utilisateur est invité toutefois à nous contacter au préalable avant d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.

## **13. Modifications**

Nous nous réservons le droit de modifier la présente charte sans préjudice aux lois applicables dans chacun des pays éligibles cités dans le préambule.

Ces modifications entreront en vigueur à compter de la publication de la nouvelle charte. Votre utilisation du site web et / applications suite à l'entrée en vigueur de ces modifications vaudra reconnaissance et acceptation de la nouvelle charte. A défaut et si cette nouvelle charte ne vous convient pas, vous ne devrez plus accéder au site et / ou site web.

## **14. Entrée en vigueur**

La présente charte est entrée en vigueur le: le jour de sa date de publication sur l'application et/ou le site web de KOOL.

