



## TicketPlan - Notre politique de confidentialité

La protection des données et la gestion sécurisée de vos données sont importantes pour nous chez TicketPlan (« nous », « notre » ou « nous »). Nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et à respecter les lois sur la protection des données.

Veuillez lire attentivement cette politique de confidentialité, car elle vous informe sur la manière dont nous utilisons les données personnelles et les droits que vous avez en vertu des lois sur la protection des données.

### Qui Nous sommes

Nous sommes TicketPlan (TicketPlan), un représentant autorisé de Pier Insurance Managed Services. Pour les clients britanniques, les services sont fournis par Pier Insurance Managed Services Limited. Pour les clients de l'UE, les services sont assurés par notre filiale à 100 % AGS Pier GmbH.

### Comment nous contacter

Si vous avez des questions concernant notre Politique de confidentialité ou les informations que nous collectons ou utilisons à votre sujet, veuillez contacter :

Le responsable de la protection des données, TicketPlan, AGS Pier GmbH (succursale britannique), Evolution House, New Garrison Road, Shoeburyness, Essex, SS3 9BF.

Email : [compliance@ticketplangroup.com](mailto:compliance@ticketplangroup.com)

### Qu'est-ce que les données personnelles ?

Les données personnelles sont des informations qui en disent long sur vous. Les formes de données personnelles les plus connues sont votre nom, votre adresse e-mail, votre âge et votre date de naissance. Les données personnelles peuvent également inclure votre numéro de compte bancaire, votre numéro de téléphone, votre adresse IP ou des données médicales et de santé, selon le type de produit que vous achetez.

#### Informations sur la collecte de données personnelles

Nous prenons votre vie privée au sérieux et nous ne collecterons et n'utiliserons que des informations personnelles pour vous lorsque cela est nécessaire, équitable et légal. Nous collecterons et utiliserons vos informations uniquement lorsque :

- Il est dans notre intérêt légitime, de vous, des vendeurs de billets qui vendons des produits et des assureurs que nous le faisons, car cela est nécessaire pour la vente des produits et l'administration des sinistres, et notre utilisation de vos informations personnelles ne vous causera aucun préjudice injustifié ;
- Il est dans notre intérêt légitime de le faire car cela est nécessaire à la gestion efficace de notre entreprise, y compris pour la gestion des litiges et l'amélioration de nos services, et notre utilisation de vos informations personnelles ne vous causerait aucun préjudice injustifié
- Vous nous avez donné un consentement explicite pour utiliser des données de santé afin d'administrer une réclamation que vous faites ; ou
- Il est nécessaire pour nous de respecter nos obligations légales ou réglementaires.



Si vous ne souhaitez pas que nous collectons et utilisions vos informations personnelles de cette manière, cela peut signifier que vous ne pouvez pas faire de réclamation au titre des produits que nous administrons.

Lorsque vous nous contactez par e-mail ou via un formulaire de contact, les données que vous fournissez (votre adresse e-mail et le contenu de votre message) seront stockées par nous afin que nous puissions répondre à vos questions. Nous pouvons également traiter les données que vous fournissez afin de vous informer sur d'autres produits intéressants ou de vous envoyer des e-mails contenant des informations techniques (Article 6 (1) (f) RGPD). Vous pouvez vous opposer à ce traitement à tout moment en envoyant un e-mail à [compliance@ticketplangroup.com](mailto:compliance@ticketplangroup.com) sans avoir à engager d'autres coûts que les frais de transmission selon les tarifs de base. Nous supprimons les données issues de ce contexte après que le stockage n'est plus nécessaire ou restreignons le traitement s'il existe des obligations légales de stockage.

Si nous faisons appel à des prestataires de services commissionnés pour des fonctions individuelles de notre offre ou souhaitons utiliser vos données à des fins publicitaires, nous vous informerons en détail dans cette politique des processus respectifs. Nous précisons également les critères spécifiés pour la période de stockage.

## Vos droits

Vous avez les droits suivants en vertu du RGPD :

- Demander des informations sur les catégories de données traitées, les finalités de traitement, les destinataires des données, la période de stockage prévue (article 15 RGPD) ;
- Demander la correction ou la complétion de données incorrectes ou incomplètes (article 16 RGPD) ;
- Révoquer un consentement donné à tout moment avec effet pour l'avenir (art. 7, paragraphe 3 RGPD) ;
- Dans certains cas, dans le cadre de l'article 17 du RGPD, demander la suppression des données – en particulier si les données ne sont plus requises pour l'objectif prévu ou sont traitées illégalement, ou si vous révoquez votre consentement conformément à l'art. 7, paragraphe 3 du RGPD, ou si vous avez déposé une objection en vertu de l'art. 21 du RGPD ;
- Demander la restriction des données sous certaines conditions si la suppression n'est pas possible ou si l'obligation de suppression est contestée (article 18 RGPD) ;
- Pour la transférabilité des données, c'est-à-dire que vous pouvez recevoir les données que vous nous avez fournies dans un format lisible par machine courant tel que le CSV et, si nécessaire, les transmettre à d'autres (article 20 RGPD) ;
- Porter plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente concernant le traitement des données.

Veillez envoyer toutes les demandes d'information, suppression et correction, demandes d'information, demandes de transfert des données ou objections au traitement des données par e-mail ou par courrier :

Le responsable de la protection des données, TicketPlan Limited, AGS Pier GmbH (succursale britannique), Evolution House, New Garrison Road, Shoeburyness, Essex, SS3 9BF

Email : [compliance@ticketplangroup.com](mailto:compliance@ticketplangroup.com)

Veillez noter que vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement futur de vos données personnelles, conformément aux exigences légales de l'article 21 du RGPD. L'objection peut être formulée, en particulier, contre le traitement à des fins de publicité directe.

## Collecte des données personnelles

Si vous utilisez le site uniquement à des fins informatives, c'est-à-dire si vous ne vous enregistrez pas ou ne nous fournissez pas d'informations, nous ne collectons que les données personnelles que votre navigateur transmet à notre serveur. Si vous souhaitez consulter notre site web, nous collectons les données suivantes, techniquement nécessaires pour vous afficher notre site et garantir la stabilité et la sécurité (la base juridique est l'art. 6, paragraphe 1, art. 1, lit. f RGPD) :

- Adresse IP
- Date et heure de la demande
- Différence de fuseau horaire par rapport à l'heure moyenne de Greenwich (GMT)
- Contenu de la demande (page spécifique)
- Code d'état d'accès / statut HTTP
- Quantité de données transférées dans chaque cas
- Site web d'où provient la demande
- Navigateur
- Système d'exploitation et son interface
- Langue et version du logiciel du navigateur

## Cookies

Les « cookies » sont de petits fichiers stockés sur les ordinateurs des utilisateurs et qui sont sauvegardés. Différentes informations peuvent être stockées dans les cookies.

Un cookie est principalement utilisé pour stocker des informations sur un utilisateur (ou l'appareil sur lequel le cookie est stocké) pendant ou après sa visite d'une offre en ligne.

Les cookies temporaires, ou « cookies de session » ou « cookies transitoires », sont des cookies supprimés après qu'un utilisateur quitte une offre en ligne et ferme son navigateur. Dans un tel cookie, par exemple, le contenu d'un panier d'achat dans une boutique en ligne ou un statut de connexion peut être sauvegardé.

« Permanent » ou « persistant » fait référence aux cookies qui restent stockés même après la fermeture du navigateur. Par exemple, le statut de connexion peut être sauvegardé si les utilisateurs y accèdent après plusieurs jours. Les intérêts des utilisateurs peuvent également être stockés dans un tel cookie, qui est utilisé à des fins de mesure de portée ou de marketing.

Les « cookies tiers » sont des cookies proposés par des prestataires autres que la personne responsable de l'offre en ligne (sinon, s'il ne s'agit que de leurs cookies, on parle de « cookies de première partie »).

Nous pouvons utiliser des cookies temporaires et permanents et l'expliquer dans notre déclaration de protection des données. s'il ne s'agit que de ses cookies, on parle de « cookies de première partie »). Nous pouvons utiliser des cookies temporaires et permanents et l'expliquer dans notre déclaration de protection des données et notre bannière de cookies. Nous utilisons des cookies techniquement nécessaires.

La base légale de l'utilisation des cookies est l'existence d'un intérêt légitime dans la stabilité et la sécurité de nos systèmes informatiques au sens de l'article 6 (1) (f) RGPD.

Pour l'utilisation de nouveaux cookies, nous obtiendrons votre consentement (fondement légal conformément à l'art. 6, paragraphe 1, a) DSGVO).

## Partage et protection des données personnelles

Toutes les informations personnelles qui nous sont fournies sont stockées sur des serveurs sécurisés et ne sont consultées et utilisées qu'en conformité avec nos politiques et procédures de confidentialité.

Nous pouvons partager vos informations avec des tiers pour les raisons évoquées dans « Ce que nous collectons et utilisons vos informations ».

Lorsque la divulgation de vos informations personnelles à des tiers est nécessaire, des arrangements contractuels sont en place pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos informations personnelles, et ces informations ne seront utilisées qu'à l'usage précis pour lequel elles leur ont été fournies.

Ces tiers incluent :

- Régulateurs et autorités de surveillance pertinents ;
- Les vendeurs de billets auprès desquels vous achetez les produits que nous administrons ;
- Assureurs ;
- Nos conseillers professionnels tels que comptables, avocats et consultants ;
- Nous ne transmettrons vos informations personnelles à des tiers que si :
- Vous avez donné votre consentement express, conformément à l'article 6, paragraphe 1, clause 1, lettre du RGPD,
- Divulgué conformément à l'article 6, paragraphe 1, clause 1, lettre f du RGPD, afin de protéger nos intérêts légitimes ou pour protéger des intérêts légitimes. Un tiers est nécessaire et il n'y a aucune raison de supposer que vous avez un intérêt légitime primordial à ne pas divulguer vos données,
- Dans le cas où il existe une obligation légale de divulgation en vertu de l'article 6, paragraphe 1, littérature c RGPD ; et

Cela est permis par la loi et requis pour le traitement des relations contractuelles avec vous conformément à l'article 6, paragraphe 1, art. 1, lit.

## Utilisation de l'analytique

Puisque la protection des données est importante pour nous, nous utilisons des outils de suivi web invasifs tels que Google Analytics.

Nous utilisons Google Analytics pour optimiser continuellement notre offre tant techniquement qu'en termes de contenu, en particulier pour comprendre et améliorer l'utilisation de notre site web par les utilisateurs. Google Analytics ne configure aucun cookie et ne stocke aucune information dans le navigateur.

Toutes les données collectées sont isolées et accumulées chaque jour. À cette fin, Google Analytics collecte, entre autres, les informations suivantes :

- Date et heure de votre visite
- Titre et URL de la page visitée
- Liens entrants
- Le pays dans lequel vous vous trouvez
- L'agent utilisateur de votre logiciel de navigateur

Toutes les données sont stockées de manière totalement anonyme sous forme de hachage dite. Un hachage est un chiffrement de données irréversible, c'est-à-dire qu'il ne peut pas être déchiffré. Cela nous permet d'analyser votre visite sans stocker aucune information personnelle identifiable qui serait lisible par nous, Google Analytics ou un tiers.

## Utilisation des portails de notation : Trustpilot

Après que vous ayez signalé une réclamation et qu'elle ait été traitée, nous pourrions vous demander d'évaluer nos services. C'est purement volontaire et seulement après avoir cliqué sur le lien envoyé.

Chez Trustpilot (Trustpilot A/S, Pilestraede 58, 5e étage, 1112 Copenhague K, Danemark), on vous demandera de donner une évaluation générale de notre entreprise, en indiquant votre nom (un alias sans référence personnelle est également possible) et votre adresse e-mail. Nous ne pouvons pas attribuer votre évaluation aux dommages que vous avez signalés et ne pouvons pas vous identifier si vous n'en avez pas déjà reçu une de notre part pour utiliser des données personnelles connues.

Ce contact est basé sur l'art. 6, paragraphe 1 et f) RGPD en lien avec ErwG 47 RGPD (publicité directe en tant qu'intérêt légitime de TicketPlan Ltd). Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à des fins publicitaires à tout moment en envoyant un e-mail à [compliance@ticketplangroup.com](mailto:compliance@ticketplangroup.com) sans engager de frais autres que les frais de transmission selon les tarifs de base.

Vous pouvez trouver les déclarations de protection des données de nos prestataires de services à l'adresse suivante :

Trustpilot - <https://de.legal.trustpilot.com/for-reviewers/end-user-privacy-terms/>

## Sécurité des données

Lorsque vous visitez notre site web, nous utilisons la méthode courante TLS (Transport Layer Security) / SSL (Secure Socket Layer) en conjonction avec le niveau de chiffrement le plus élevé supporté par votre navigateur. Il s'agit généralement d'un chiffrement sur 256 bits. Si votre navigateur ne prend pas en charge le chiffrement 256 bits, nous utilisons plutôt la technologie v3 128 bits.

Vous pouvez déterminer si une page individuelle de notre site web est transmise sous forme chiffrée grâce à la représentation fermée du symbole clé ou de la serrure dans la partie concernée de votre navigateur.

Nous utilisons également des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données contre la manipulation accidentelle ou intentionnelle, la perte partielle



ou totale, la destruction ou contre l'accès non autorisé de tiers. Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées en fonction des avancées technologiques.

## Délais de suppression

Vos données personnelles seront supprimées à condition qu'il n'y ait pas d'obligations légales de stockage contraires, si vous avez déposé une demande de suppression, si les données ne sont plus tenues de remplir l'objectif pour lequel elles ont été stockées ou si leur stockage est irrecevable pour d'autres raisons juridiques.

## Modifications de cette Déclaration de Protection des Données

Cette déclaration de protection des données est actuellement valide et a été mise à jour pour la dernière fois en janvier 2026.

En raison du développement supplémentaire de notre site web ou d'exigences légales ou officielles modifiées, il peut être nécessaire de modifier cette déclaration de protection des données. Vous pouvez accéder et imprimer la déclaration de protection des données actuelle depuis ce site web à tout moment.