

Politique de confidentialité

Mis à jour le 15-12-2025

La présente politique de confidentialité décrit les conditions de traitement des données personnelles des Utilisateurs de la Plateforme REELAX TICKETS, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés).

Définitions

Les termes ayant une majuscule et non définis à cet article auront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Utilisation accessibles à cette adresse : https://reelax-tickets.com/assets/pdf/CGU_reelax.pdf

« **CNIL** » : désigne la Commission nationale de l'informatique et des libertés. C'est l'instance publique qui vise à protéger l'utilisation des données personnelles sur Internet. Elle veille à ce que l'informatique soit au service du citoyen sans porter atteinte à la vie privée des internautes ou à leurs libertés individuelles.

« **Cookies** » : désignent des petits fichiers textes au format alphanumérique déposés sur le disque dur de l'internaute par le serveur du site visité.

« **Données personnelles** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable selon la CNIL.

Il peut s'agir de données telles qu'un nom et un prénom, permettant donc une identification directe de la personne concernée, ou bien un numéro de téléphone, un numéro client, un identifiant ou plusieurs éléments permettant de l'identifier indirectement.

« **Prestataire de Services de Paiement (PSP)** » : Au sens du droit européen, un prestataire de services de paiement (PSP) désigne un prestataire de services habilité, généralement par agrément délivré, par une autorité compétente dans l'État membre dans lequel il est situé, à fournir des services de paiement prévus dans la directive sur les services de paiement, directive 2015/2366/EU dite DSP2.

« **RGPD** » : désigne le Règlement Général sur la Protection des Données. C'est le texte européen de référence en matière de protection des données personnelles.

Vous pouvez consulter ce règlement à cette adresse :
<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

« Traitement des données » : désigne toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données personnelles : collecte, enregistrement, organisation, conservation, modification, adaptation, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction.

Le traitement de données doit avoir un objectif, une finalité, c'est-à-dire qu'un site internet ne peut pas collecter ou traiter des données personnelles simplement au cas où cela pourrait être utile un jour. À chaque traitement de données doit être assigné un but, qui doit être légal et légitime au regard de l'activité professionnelle.

Responsable du traitement des données

Selon la nature des traitements, REELAX TICKETS intervient soit en qualité de responsable de traitement, soit en qualité de sous-traitant de l'Organisateur :

REELAX TICKETS est responsable de traitement pour : la gestion des comptes utilisateurs, la gestion des transactions et paiements, la lutte contre la fraude et l'envoi des communications relatives au fonctionnement du Service.

REELAX TICKETS intervient comme sous-traitant de l'Organisateur pour : la transmission des données nécessaires au contrôle d'accès, l'émission de nouveaux billets nominatifs, l'envoi de communications relatives à l'événement ainsi que l'envoi de communications commerciales pour le compte de l'Organisateur (sous réserve de votre consentement).

REELAX TICKETS est une Société par Actions Simplifiée au capital de 53 000 euros, immatriculée au RCS de Rennes et dont le siège social est situé 21 rue Jean Marie Duhamel 35000 Rennes, France.

Quelles données traitons-nous et pourquoi ?

Les données personnelles que REELAX TICKETS traite peuvent inclure :

Catégories de données personnelles	Finalités	Base légale
Données d'identification - Nom, prénom - Date de naissance - Nationalité - Pays de résidence - Adresse email - Numéro de téléphone - Adresse postale	- Création et gestion du compte - Exécution des transactions - Émission des billets nominatifs - Gestion des alertes aux billets - Communications relatives aux événements	Exécution du contrat
Pièce d'identité <i>(Vendeurs uniquement)</i>	Vérification d'identité dans le cadre de la lutte contre le blanchiment (LCB-FT)	Obligation légale
Données du Billet - Code-barres - Nom du titulaire - Catégorie, Tarif, Prix, frais, code de réduction - Événement, date, lieu	- Fonctionnement du service de revente - Lutte contre la fraude	Exécution du contrat / Intérêt légitime
Données bancaires IBAN partiel (premiers et derniers chiffres uniquement) <i>(Vendeurs uniquement)</i>	Permettre à l'Utilisateur de vérifier le compte bancaire précédemment renseigné	Intérêt légitime
Données d'utilisation - Historique des transactions - Échanges avec le SAV	- Amélioration du service - Résolution des incidents - Protection contre les cyberattaques	Intérêt légitime
Données techniques Adresse IP Données de navigation	- Sécurité du site - Personnalisation de l'expérience	Intérêt légitime

Cookies techniques	Analyse statistique anonyme	
Communications commerciales - Nom, prénom - Adresse email - Opt-in - Historique des transactions	Envoi de newsletters et offres promotionnelles	Consentement

Lorsque REELAX TICKETS fonde un traitement sur son intérêt légitime, celui-ci consiste en la lutte contre la fraude, la sécurisation de la plateforme, l'amélioration continue du service, et le bon fonctionnement des transactions.

Cookies

REELAX TICKETS utilise des cookies pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme et améliorer votre expérience.

Cookies strictement nécessaires : Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du site : authentification, maintien de session, panier, sécurité. Ils ne requièrent pas votre consentement.

Cookies de mesure d'audience : Nous utilisons Matomo, une solution d'analyse statistique française et auto-hébergée sur nos serveurs, pour mesurer la fréquentation de notre site et comprendre comment les Utilisateurs naviguent sur REELAX TICKETS. Matomo est configuré conformément aux recommandations de la CNIL :

- Anonymisation des adresses IP
- Absence de transfert de données vers des tiers
- Durée de conservation limitée à 13 mois
- Finalité strictement limitée à la mesure d'audience

Cette configuration permet l'utilisation de Matomo sans consentement préalable, conformément aux lignes directrices de la CNIL sur les cookies.

À qui transférons-nous des données et pourquoi ?

Prestataires de Services de Paiement (PSP)

Pour assurer la sécurité des transactions financières, REELAX TICKETS utilise les PSP suivants :

- MANGOPAY SA (Luxembourg) : <https://mangopay.com>
- Stripe Payments Europe Limited (Irlande) : <https://stripe.com>

Les PSP reçoivent les données nécessaires au traitement des paiements et aux vérifications d'identité (LCB-FT). Ils agissent en qualité de responsables de traitement pour leurs propres obligations réglementaires.

Avant chaque transaction, l'Utilisateur est invité à accepter les conditions générales du PSP concerné. Cette acceptation conditionne la réalisation de la transaction et permet au PSP de traiter les données nécessaires en qualité de responsable de traitement pour ses propres obligations.

Aucune donnée bancaire n'est stockée sur les serveurs de REELAX TICKETS. Toutes les transmissions sont chiffrées (SSL/TLS).

REELAX TICKETS conserve uniquement une version tronquée de l'IBAN des Vendeurs (premiers et derniers chiffres). Cette donnée partielle permet à l'Utilisateur de vérifier le compte bancaire renseigné lors d'une précédente visite. L'IBAN complet est transmis au PSP pour le traitement du paiement et n'est pas conservé par REELAX TICKETS.

Organisateurs d'événements

En tant que mandataire de l'Organisateur, REELAX TICKETS peut lui transmettre des données pour lui permettre de :

- Identifier les utilisateurs de la bourse aux billets
- Consulter les statistiques d'utilisation de la bourse aux billets
- Communiquer des informations relatives à l'événement (annulation, relâche de billets, report, etc.)
- Envoyer des communications commerciales (sous réserve de votre consentement préalable)

Selon les événements, l'Utilisateur peut être invité à accepter les conditions générales de vente de l'Organisateur lorsque celles-ci sont disponibles.

REELAX TICKETS peut transmettre ces données personnelles aux systèmes de gestion de la relation client (CRM) utilisés par les organisateurs, notamment :

- **Arenamatrix** (France) : <https://arenamatrix.com>
- **Delight** (France) : <https://www.delight-data.com>

Ces transferts sont effectués via API sécurisée, sur instruction de l'Organisateur qui reste responsable de traitement pour l'utilisation de ces données dans son CRM. Les données transmises peuvent inclure : nom, prénom, email, téléphone,

historique des transactions, consentement aux communications commerciales et données relatives à l'événement.

REELAX TICKETS peut également transmettre des données personnelles (nom, prénom, adresse email, historique des transactions) aux systèmes de billetterie utilisés par l'Organisateur. Ce transfert permet :

- L'émission d'un nouveau billet nominatif au nom de l'Acheteur
- L'annulation du billet initial du Vendeur
- La mise à jour du contrôle d'accès pour l'événement
- Mesurer la demande

Ces transferts sont effectués sur instruction de l'Organisateur, pour lequel REELAX TICKETS agit en qualité de sous-traitant. Les billetteries concernées peuvent inclure notamment : Weezevent, Billetweb, Rodrigue, Supersoniks, Soticket, Yurplan, DOT Technologies, Festik, Wilout.

Sous-traitants techniques

REELAX TICKETS fait appel aux sous-traitants suivants, qui agissent sur nos instructions :

- **OVH** (France) : Hébergement des données
- **Scaleway** (France) : Hébergement des données
- **Brevo** (France) : Envoi d'emails transactionnels et de communications
- **Backblaze** (États-Unis) : Stockage sécurisé des documents (factures et billets)
- **Mistral AI** (France) : traitements automatisés des messages SAV

Combien de temps conservons-nous les données ?

Vos données sont conservées uniquement le temps nécessaire aux finalités poursuivies :

- **Données du compte utilisateur** : 3 ans après la dernière activité sur le compte
- **Données de transaction** : 5 ans à compter de la transaction (obligations probatoires)
- **Données de facturation** : 10 ans (obligations comptables et fiscales – Code de commerce)
- **Cookies de session** : durée de la session
- **Autres cookies** : 13 mois maximum

À l'expiration de ces délais, les données sont supprimées ou anonymisées.

Transferts hors UE

Certains de nos prestataires peuvent transférer des données vers les États-Unis :

- **Stripe** : données de paiement
- **Backblaze** : documents stockés (billets et factures)

Ces transferts sont encadrés par les Clauses Contractuelles Types (CCT) approuvées par la Commission européenne, garantissant un niveau de protection adéquat de vos données.

Sécurité des données

REELAX TICKETS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité de vos données :

- Chiffrement des données en transit (SSL/TLS)
- Contrôle d'accès strict aux données
- Pseudonymisation des données sensibles
- Formation du personnel aux règles de cybersécurité
- Audit de sécurité mené par des entreprise tierces
- Hébergement en France (OVH, Scaleway)

En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour vos droits et libertés, REELAX TICKETS notifiera la CNIL dans les soixante-douze (72) heures et vous informera dans les meilleurs délais

Quels sont les droits des Utilisateurs sur ces données ?

- **Droit d'accès** : l'Utilisateur peut obtenir des informations concernant le traitement de ses données personnelles ainsi qu'une copie des données personnelles dont REELAX TICKETS dispose.
- **Droit de rectification** : en cas de suspicion d'inexactitude des données personnelles, l'Utilisateur peut demander qu'elles soient mises à jour.
- **Droit à l'effacement** : l'Utilisateur peut demander l'effacement des données personnelles le concernant dans les limites prévues par la réglementation.
- **Droit à la limitation du traitement** : l'Utilisateur peut demander de geler temporairement l'utilisation de certaines données.

- **Droit d'opposition** : l'Utilisateur peut s'opposer à certains traitements des données personnelles, pour des raisons tenant à une situation particulière, sauf si des motifs légitimes et impérieux prévalent sur ses intérêts et droits et liberté.
- **Droit à la portabilité** : l'Utilisateur peut, sous certaines conditions, récupérer une partie de ses données dans un format ouvert et lisible par machine.
- **Droit de retirer votre consentement** : à tout moment, sans affecter la licéité du traitement antérieur

Pour exercer vos droits : contactez notre DPO à dpo@reelax-tickets.com ou par courrier à l'adresse du siège social.

Nous répondrons à votre demande dans un délai d'un (1) mois, prolongeable de deux (2) mois en cas de demande complexe.

Protection des mineurs

Les Services de REELAX TICKETS sont destinés aux personnes majeures. Si vous êtes mineur, vous devez obtenir l'accord de vos parents ou tuteurs légaux avant toute utilisation du Service et transmission de données personnelles.

Modifications de la politique

REELAX TICKETS peut modifier la présente politique de confidentialité à tout moment. En cas de modification substantielle, nous vous en informerons par email ou par notification sur la Plateforme. La date de la dernière mise à jour figure en tête du présent document.

Contact

REELAX TICKETS a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez contacter à l'adresse : dpo@reelax-tickets.com

Courrier : REELAX TICKETS, 21 rue Jean Marie Duhamel, 35000 Rennes, France

Si vous souhaitez exercer l'un des droits énoncés précédemment ou pour des questions, commentaires ou préoccupations quant à la façon dont les données personnelles sont gérées, veuillez le contacter.

Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez que le traitement de vos données ne respecte pas la réglementation, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

CNIL – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07

Site web : <https://www.cnil.fr>