

FAQ

1ere partie - Description des faits

1. J'ai un compte sur location-u.com, que s'est-il passé ?

Un tiers non autorisé a réussi à récupérer une partie potentiellement significative des données figurant sur la base clients de Location U. L'intrusion frauduleuse s'est produite le 13/08 (à 16h05) et s'est terminée le 14/08 (à 16h08).

Le principe de précaution nous oblige à présumer que la totalité des données relatives aux clients a pu être récupérée mais à ce stade aucun élément technique ne corrobore cette hypothèse et aucun préjudice en lien avec cette intrusion ne vient la confirmer non plus.

2. Je n'ai jamais ouvert de compte sur Internet mais j'ai déjà loué un véhicule ou du matériel en magasin. Suis-je concerné?

Oui. Lorsque vous avez utilisé le service Location U en magasin, nous avons collecté certaines données d'identification y incluant vos coordonnées. Ces données sont également concernées par la violation.

3. S'agit-il d'une faute de votre part, ou s'agit-il d'une intrusion de la part d'un tiers ?

Il s'agit d'une intrusion frauduleuse par un tiers non autorisé dont la base de données Location U a été victime. Le tiers non autorisé a pu s'introduire dans le système informatique impactant le site internet Location-u.com qui est exploité en partie par l'un de nos prestataires.

4. Comment cet incident a pu se produire ?

Une intrusion a été détectée, qui a permis un accès non autorisé aux données des utilisateurs du service Location U. Une enquête est en cours afin de déterminer les origines et l'auteur de cet incident.

5. Quelles sont les catégories de données auxquelles le tiers non autorisé a pu accéder ?

2 hypothèses:

- ⇒ soit la personne est simplement titulaire d'un compte utilisateur sur location-u.com mais n'a jamais loué de véhicule ou de matériel ni sur le site ni en magasin (comptes clients "ouverts" sans historique de réservation)

Dans ce cas, les informations potentiellement accessibles par le tiers non autorisé sont les suivantes:

- nom
- prénom
- adresse postale
- email

- ⇒ soit la personne dispose d'un compte sur le site Internet et/ou a déjà réservé un véhicule ou du matériel soit directement sur le site, soit directement en magasin (comptes clients « ouverts » avec historique de réservation)

Dans ce cas, les informations potentiellement accessibles par le tiers non autorisé sont les suivantes:

- nom
- prénom
- adresse postale
- email
- numéro de téléphone
- numéro de permis conduire si vous avez loué un véhicule
- numéro de RIB si vous avez réalisé une location de longue durée
- historique des réservations
- type(s) de véhicules réservé
- prix de la location
- lieu(x) et date(s) de la location
- historique des commandes

6. Que peut-il se passer concernant les données qui ont été divulguées ? Qu'est-ce que le tiers non autorisé pourrait en faire ? et quelles en seraient les conséquences ?

2 hypothèses :

- ⇒ soit la personne est actuellement en possession de matériels ou d'un véhicule Location U ou a déjà effectué une réservation pour les prochains jours

Dans ce cas, le risque est potentiellement celui d'une utilisation de ses données pour commettre des actes frauduleux telle qu'une usurpation d'identité, de permis de conduire, ou encore des tentatives de phishing.

Le risque pour les locataires en cours d'utilisation est celui d'une modification des données directement sur la base, ce qui pourrait éventuellement avoir pour conséquence notamment :

- une désorganisation au retour du matériel ou du véhicule concerné si les données de réservation ont été modifiées ;
- le défaut de validité d'un code promotionnel présenté par le client si ce code a été attribué à une autre réservation
- une facturation incohérente avec les données de réservation

Dans cette hypothèse, nous vous invitons au moment de la restitution en magasin, à présenter le bon de réservation qui vous a été remis au moment du retrait de véhicule ou de matériel, afin de permettre aux opérateurs de rectifier les erreurs éventuelles.

A ce jour, aucune fraude ni aucune modification des données contenues en base n'a été portée à la connaissance de nos services et une surveillance continue de l'activité de la bande passante a été mise en place par nos services de sécurité informatique.

- ⇒ soit la personne n'a fait aucune réservation récemment

Dans ce cas, le risque est potentiellement celui d'une utilisation de ses données pour commettre des actes frauduleux telle qu'une usurpation d'identité, de permis de conduire, ou encore des tentatives de phishing.

7. Quels sont les risques que j'encours ?

A ce stade, les risques sont limités aux hypothèses suivantes :

- la réception de communications frauduleuses par email, courrier postal ou téléphone
- la transmission de vos données personnelles à des tiers
- l'invalidation de codes promotionnels dont vous pourriez être bénéficiaire
- l'application d'une facturation incohérente avec votre réservation

8. Avez-vous identifié la tierce personne non autorisée qui s'est introduite dans vos systèmes ?

Non, les investigations sont en cours et encadrées par nos experts en cybercriminalité. Nous avons également déposé une plainte auprès des services de police concernés.

2^{ème} Partie - Conduite à tenir

9. J'ai réservé un véhicule la semaine prochaine dans un magasin, à travers la plate-forme location-u.com : est-ce que cette réservation est annulée ? ou dois-je l'annuler ?

Non, vous pouvez gérer votre location en vous rendant directement dans le magasin U et la location sera réalisée dans des conditions normales.

10. Je suis actuellement en possession d'un véhicule ou de matériel loué sur location-u.com, je devais me rendre en magasin pour le restituer, comment dois-je procéder ? Existe-t-il un risque ?

Vous devez restituer le véhicule à la date prévue de restitution dans le magasin U concerné. Votre magasin procédera à l'enregistrement du retour et aux contrôles habituels, sur l'état du véhicule notamment. Le tarif de votre location et les éléments relatifs à votre identification seront également contrôlés en magasin.

11. Qui dois-je contacter si je souhaite annuler ma réservation car je n'ai plus confiance en vos services.

Vous pouvez contacter directement votre magasin pour annuler votre commande. Si vous n'avez pas de commande en-cours mais que vous souhaitez exercer vos droits en application du Règlement européen sur la protection des données, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse de contact dédiée : DPO_Uenseigne@systeme-u.fr

12. Dois-je me rendre sur le site ou dans un magasin pour supprimer mon compte existant et les données contenues sur votre base ?

A l'exception du personnel dédié à l'activité de Location U dans nos magasins, nous avons coupé tous les accès à la base de données depuis le réseau Internet par mesure de précaution.

13. Je suis titulaire d'une Carte U et je fais mes courses régulièrement sur courses-u.com, dois-je supprimer tous mes comptes U ?

Les bases de données Carte U et Courses U, et d'une manière générale toutes les autres bases de données exploitées par les magasins U ne sont pas affectées puisqu'elles sont exploitées par d'autres prestataires. Vous n'avez donc pas d'opération à faire sur vos autres comptes.

14. Si j'utilise le même mot de passe sur toutes les applications que j'utilise sur Internet, dois-je modifier ce mot de passe ?

Par mesure de précaution, même si les mots de passe sont chiffrés dans tous nos systèmes informatiques, nous préconisons aux utilisateurs d'applications sur Internet de changer régulièrement leurs mots de passe afin d'éviter une utilisation frauduleuse de vos comptes.

15. Quelles sont les actions mises en œuvre par Location U pour limiter les risques depuis la détection de cette intrusion ?

Nous avons pris la décision de fermer l'application Location U sur Internet par mesure de précaution et pour éviter une fuite des données de nouveaux utilisateurs.

Nos équipes informatiques travaillent depuis plusieurs jours afin de surveiller toute manipulation des données contenues sur la base.

16. Qui dois-je contacter si j'identifie des anomalies en lien avec l'utilisation de mes données personnelles ou l'utilisation de mon compte Location U

Vous devez contacter U Enseigne via l'adresse email suivante : DPO_Uenseigne@systeme-u.fr