

Information relative aux données personnelles et à leurs traitements

Traitement des données et responsabilité

Nous entendons par “traitement”, toutes opérations effectuées sur des données à caractère personnel, telles que la collecte de données, leur enregistrement, conservation, consultation, utilisation, communication par diffusion, effacement, archivage, destruction .

La S.A. D'Ieteren N.V., rue du Mail, 50 à 1050 Bruxelles est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Toute question à ce sujet peut nous être adressée par courrier à l'adresse ci-dessus ou par voie électronique à l'adresse suivante : customercare@dieteren.be.

Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Il faut entendre par « données à caractère personnel », toute information concernant une personne physique, identifiée ou identifiable.

Nous traitons les données à caractère personnel que vous nous communiquez telles que des données utilisateurs (p.ex. : nom, prénom, sexe, langue, adresse, n° de téléphone, adresse mail, âge, numéro de compte bancaire et données similaires, copie de votre carte d'identité, hobby), des données techniques relatives à votre véhicule (p.ex. n° de châssis, le n° de plaque), des données de localisation le cas échéant (p.ex. si votre véhicule est équipé d'un service de géolocalisation et si vous avez consenti à ce service) et des données que nous recevons lorsque vous utilisez nos services (p.ex. : kilométrages de votre véhicule, fréquence de passage en concessions, fréquence de visite de nos sites webs).

Nous ne prenons des décisions basées sur des données traitées de façon automatisée que lorsque c'est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat (p.ex. lors d'un octroi de crédit) ou si vous y avez consenti.

Nous ne traitons pas de données dites « sensibles », à savoir des données qui porteraient par exemple (NB. La liste n'est probablement pas exhaustive) sur l'origine raciale ou ethnique, sur vos opinions politiques, vos convictions religieuses ou philosophiques, votre vie et/ou orientation sexuelle, ou encore votre santé. Si nous étions amenés à un moment à en traiter, nous ne le ferions qu'après avoir obtenu votre consentement explicite et pour des finalités spécifiques qui vous seraient au préalable expliquées, ou encore si ce traitement est nécessaire dans le cadre du droit du travail, de la sécurité sociale ou de la médecine préventive ou de la médecine du travail.

A quelles fins et sur quelle(s) base(s) utilisons-nous les données que vous nous communiquez ?

Nous utilisons les données à caractère personnel que vous nous communiquez à diverses fins telles que :

- Dans le cadre de la gestion de notre relation contractuelle et des services qui en découlent (p.ex. l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques pour vous prévenir de la réalisation des travaux demandés sur votre véhicule ou pour l'amélioration de nos produits et de nos services dans le cadre notamment de demande de retour d'expérience lors d'enquêtes de satisfaction);
- Aux fins pour lesquelles vous nous avez donné votre consentement (p.ex. utilisation de votre adresse électronique si vous avez choisi de recevoir des lettres d'information sur nos produits par ce canal) ;

- la réalisation d'analyses statistiques (p.ex. utilisation de vos données anonymisées afin d'examiner les fréquences de passage en nos ateliers) ;
- Pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ;
- Lorsque nous avons un intérêt légitime à le faire, notamment dans le cadre de la prévention de et lutte contre la fraude, tout en veillant à respecter l'équilibre entre cet intérêt et le respect de la vie privée ;
- De façon pseudonymisée à des fins commerciales sans liens avec vos données personnelles.

Nous pouvons être amenés à transférer vos données au sein de sociétés de notre groupe (sociétés sœurs, filiales, telles que D'Ieteren Lease ou Volkswagen D'Ieteren Finance) dans le cadre de la réalisation des finalités susvisées.

Nous ne les transférons pas à des tiers sauf :

- Aux membres du réseau de distribution des marques que nous distribuons (constructeurs et leurs sociétés financières liées, concessionnaires);
- Lorsque nous sommes légalement requis de le faire (p.ex. à la Centrale des crédits de la Banque Nationale lors de l'octroi de crédit);
- Lorsque nous sommes légalement autorisés à le faire (p.ex. en cas de transfert de nos droits et de nos obligations lors d'une cession de créance)
- A des sous-traitants lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de nos services (p.ex. archivage électronique des factures)
- Afin de les maintenir à jour (communication à BPost lors d'un retour de courrier suite à un changement d'adresse)
- Moyennant votre accord préalable

Si le traitement des données notamment via un sous-traitant implique leur transfert hors Union européenne, nous veillerons à protéger vos données conformément à la législation européenne en vigueur en la matière.

Nous nous assurons que tout tiers à qui nous serions amenés à transférer vos données, les traite, tout comme nous, de façon sécurisée, en prenant les mesures nécessaires pour les protéger.

Comment protégeons-nous vos données et combien de temps les conservons-nous?

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger vos données personnelles.

Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du traitement pour lequel elles ont été collectées, qui varie en fonction des finalités de celui-ci, par exemple :

- 7 ans pour les documents établis en matière comptable/fiscale ;
- 8 ans après la fin de la relation contractuelle pour la conservation de preuves dans le cadre de dossiers contentieux ;
- 8 ans après la réalisation d'une action commerciale restée sans suite.

Parfois, le délai peut être plus long, notamment pour respecter nos obligations légales ou encore en cas de litige.

A la fin des délais de conservation, les données à caractère personnel sont rendues anonymes, effacées ou rendues inutilisables.

De quels droits disposez-vous?

Vous disposez des droits suivants concernant les données à caractère personnel que nous récoltons/que vous nous communiquez:

- *Droit d'accès et droit à la portabilité de vos données :*
Vous avez un droit d'accès aux données personnelles qui vous concernent. Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que d'être informé sur les fins pour lesquelles nous les traitons, le type de donnée traitée, les personnes à qui elles sont communiquées et la durée de conservation de ces données. Vous avez également le droit de recevoir une copie des données personnelles que vous nous avez fournies et de transmettre ou de nous demander de transmettre celles-ci à un autre responsable de traitement
- *Droit de rectification/suppression – droit à l'oubli*
Vous avez le droit de demander la rectification des données vous concernant lorsque vous constatez que celles-ci sont inexactes ou incomplètes. Vous avez également le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données, vous avez la possibilité, à tout moment, de retirer celui-ci.
- *Droit d'opposition au traitement des données à des fins de marketing*
Vous avez le droit de vous opposer à ce que vos données soient traitées à des fins de marketing direct ou de prospection et ce sans justification.
- *Droit à la limitation du traitement*
Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données lorsque vous en contestez l'exactitude, lorsque vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation, ou lorsque celles-ci, alors que nous n'avons plus besoin de les traiter, vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.
- *Droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle*
Vous pouvez toujours si vous le souhaitez, introduire une réclamation concernant le traitement de vos données auprès de l'Autorité de la Protection des Données (ex-Commission de la protection de la vie Privée) à l'adresse suivante : Autorité de la Protection des Données, Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles - contact@apd-gba.be

L'exercice des 4 premiers droits peut être effectué en nous contactant aux adresses mentionnées dans la section «Traitement des données et responsabilité »

Coordonnées de notre Data Protection Officer

Afin d'assurer la conformité de nos traitements de données à caractère personnel à la réglementation en vigueur, nous avons désigné un délégué à la protection des données (D.P.O. – Data Protection Officer – e-mail : DPO@dieteren.be – Adresse : rue du Mail, 50, 1050 Bruxelles).