

Déclaration de confidentialité / Privacy Statement

La protection de vos données à caractère personnel est importante pour votre Carrosserie. Par la présente, nous souhaitons vous informer de la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel, en particulier à la lumière du nouveau règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel (ci-après, le "RGPD").

Le respect de votre vie privée est une priorité pour votre Carrosserie. Nous sommes conscients et attentifs à votre droit d'être informé sur la manière dont sont traitées les données et les informations susceptibles de vous identifier personnellement (« vos Données »), que vous êtes susceptibles de nous fournir.

Nous entendons donc vous expliquer la manière dont nous utilisons vos Données ainsi que les mesures que nous prenons pour en préserver la confidentialité et la sécurité.

Si vous avez des questions, vous pouvez toujours nous contacter aux adresses reprises ci-dessous.

1. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ? -

La personne responsable du traitement de vos données est la Carrosserie Liégeoise sprl, dont le siège social est sis à 4600 Visé, Allée Verte n°29, TVA : BE0418.273.797. (ci-après, le « Carrosserie » ou « nous »).

Le délégué à la protection des données (ci-après, « *Data Protection Officer* » ou « DPO ») du Carrosserie, Christophe SERWY, peut être contacté par courrier ou par e-mail à l'adresse : mercedes@groupehenry.be

2. Quelles catégories de données à caractère personnel traitons-nous ? –

Votre Carrosserie traite les catégories suivantes de données :

- vos données d'identification personnelles telles que votre nom, prénom, adresse, adresse e-mail, téléphone (y compris le GSM);
- le nom, l'identification et l'adresse de votre entreprise et votre position dans celle-ci dans le cas où nous livrions des produits ou presterions des services pour votre entreprise;
- des caractéristiques personnelles (âge, sexe, date de naissance) et votre langue;
- l'historique des interventions réalisées ou proposées;
- le numéro de châssis de votre voiture ainsi que l'historique de votre voiture (première immatriculation, historique, ordres de travail, rappels, ...) et les données techniques concernant votre voiture;
- des photos de votre véhicule sont prises et conservées pour une parfaite et complète exécution de mission d'expertise ;
- des données financières telles que vos paiements et votre numéro de compte bancaire dans le cadre de la livraison de nos produits et la prestation de nos services, ainsi que dans le cadre de la facturation;
- vos données relatives à votre assurance, courtier et autres,
- nos établissements sont munis de vidéo surveillance ; votre image est également collectée, mais ne sera traitée qu'en cas de nécessité en étant transmise aux autorités compétentes ;
- des informations concernant des litiges et différends;
- des informations/données que vous nous transmettriez spontanément, par exemple lorsque vous nous posez des questions par e-mail, ou des informations/données que nous recevons lorsque vous visitez le site web (voir point 4) et lorsque, via ce site, vous avez demandé une brochure, une offre ou toute autre service ou information. Il en va de même de votre image et des données communiquées via les réseaux sociaux lorsque vous avez fait le choix de suivre nos actualités via ce biais ;
- les informations que nous sommes légalement tenus de traiter.

La communication de vos données à caractère personnel est une condition nécessaire pour utiliser nos services et pour pouvoir accéder à nos produits.

Pour les clients b2b, nous pourrions collecter également certaines données de contact par le biais de canaux externes, dont des gestionnaires d'adresses. Nous prenons ensuite contact avec eux ; ils disposent par la suite de la possibilité de vérifier, corriger ou modifier leurs données, ou de ne plus en autoriser l'utilisation.

3. À quelles fins et sur quelle base juridique traitons-nous vos données à caractère personnel ? –

Votre Carrosserie traite vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- gestion des clients, notamment : administration de la clientèle, gestion de clients potentiels, existants ou anciens, rédaction et communication de devis, gestion des commandes et des contrats, y compris les contrats de location, gestion des changements d'adresse ou d'autres changements de vos données, facturation des produits et services, comptabilité. Ce traitement est fondé sur la nécessité d'exécuter le contrat conclu avec vous en tant que client, ou la nécessité de prendre certaines mesures, à votre demande, avant la conclusion du contrat;
- services après-vente, y compris l'entretien et la fourniture de pièces de rechange. Ce traitement a également comme base légale la nécessité d'exécuter le contrat conclu avec vous en tant que client, ou la nécessité de prendre certaines mesures, à votre demande, avant la conclusion du contrat;
- le marketing direct vis-à-vis de notre clientèle existante et de notre clientèle potentielle sur la base de notre intérêt légitime en tant que Carrosserie;
- la lutte contre la fraude et les infractions par les clients et la gestion des litiges et conflits, la base légale étant notre intérêt légitime en tant que Carrosserie afin de détecter et de réduire les fraudes et infractions et afin de gérer les litiges;
- pour des analyses éventuelles dans le cadre de réorganisations ou de cessions/acquisitions d'entreprises, la base légale étant l'intérêt légitime du Carrosserie et des parties impliquées dans ces transactions, dans le but de mener à bien ces transactions;
- le respect de toute autre obligation légale à laquelle nous sommes soumis, par exemple sur le plan fiscal ou comptable.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel ?

Seuls les travailleurs, les collaborateurs et les administrateurs/gérants de la Carrosserie ont accès à vos données à caractère personnel aux fins mentionnées ci-dessus.

Nous pouvons également faire appel à d'autres fournisseurs de services qui traitent vos données en notre nom, comme par exemple :

- A nos sous-traitants externes, dans le cadre de services que nous leur demandons d'effectuer pour notre compte (ex. call centers externes, agence de publicité, prestataires informatiques, ...)
- A vos contacts liés à votre compagnie d'assurance, y compris les experts automobiles.
- A nos éventuels ayant-droit.
- A nos partenaires commerciaux, afin que ceux-ci puissent vous envoyer des offres promotionnelles, éventuellement sur base de votre profil marketing, pour des produits/services liés à votre véhicules comme un prêt, un leasing, une assurance voiture,...
- A notre réseau de distributeurs ou réparateurs agréés (celui auprès duquel vous avez réalisé votre achat, ou que vous avez désigné comme distributeur ou réparateur préférentiel ou celui le plus proche de chez vous géographiquement).

Enfin, nous pouvons également partager des données personnelles avec des tiers qui, en cas de réorganisations ou de cessions/acquisitions d'entreprises éventuelles, sont impliqués dans ces transactions, mais uniquement dans le but d'évaluer et de réaliser ces transactions, et, de façon générale, avec nos conseillers et avocats dans le cadre (de demander) d'avis, de contentieux ou de litiges.

Nous ne transmettrons pas vos données à d'autres tiers sans votre autorisation, sauf si nous sommes légalement tenus de le faire.

5. Transférons-nous vos données à caractère personnel en dehors de l'UE ?

Vos données à caractère personnel ne sont pas transmises en dehors de l'UE.

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? –

Le Carrosserie conservera vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire aux fins spécifiées dans la présente notification.

Cela signifie que les données sont conservées

- (i) pour la gestion des clients et le service après-vente : tant que dure notre relation commerciale et jusqu'à un an après l'expiration du délai de prescription applicable en cas de litiges éventuels,
- (ii) pour la lutte contre la fraude et les infractions, ainsi que pour la gestion des litiges : tant que dure le(s) litige(s),
- (iii) pour le monitoring des produits et la prestation de services y-lié : tant que nous savons que vous possédez un véhicule Mercedes, ou plus longtemps si tel est prévu par la loi,
- (iv) pour une utilisation dans le cadre de réorganisations ou de cessions/acquisitions d'entreprises : tant que notre relation commerciale est en cours,
- (v) pour le marketing direct : pendant une période de 5 ans après notre dernière interaction, sauf si vous vous opposez à un traitement pour cette fin,
- (vi) pour les réseaux sociaux : aussi longtemps que vous faites le choix de nous suivre,
- (vii) pour se conformer à d'autres dispositions légales: aussi longtemps que la loi l'exige.

En tout état de cause, nous supprimerons vos données à caractère personnel 8 ans après notre dernier contact, sauf si nous devons les conserver plus longtemps en raison d'une obligation légale ou pour des raisons de sécurité du produit.

7. Avons-nous recours à la prise de décision automatisée? –

Le Carrosserie ne fait pas usage de prise de décision automatisée au sens de l'article 22 du RGPD.

8. Quelles mesures prenons-nous pour un traitement sécurisé ? –

Le Carrosserie prend les mesures techniques et organisationnelles raisonnables et appropriées pour assurer, au regard des risques possibles, un niveau de sécurité approprié pour maintenir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité de vos données à caractère personnel.

Les fournisseurs de services tiers auxquels nous faisons appel ont également l'obligation légale et contractuelle de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la perte ou des traitements non autorisés.

9. Quels sont vos droits en vertu du RGPD ? -

Conformément au RGPD, vous avez le droit de :

- nous demander d'avoir accès et de rectifier ou d'effacer les données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet;
- nous demander de limiter le traitement vous concernant, ainsi que le droit de vous opposer au traitement;
- nous demander d'obtenir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de les transmettre à un autre responsable du traitement (il s'agit du « droit à la portabilité des données »);
- en ce qui concerne les traitements qui seraient basés sur votre consentement, de retirer ce consentement à tout moment, sans que cela n'affecte la légalité du traitement sur la base du consentement avant son retrait;
- déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données.

Pour ce faire, vous devez simplement adresser une demande claire au responsable de la gestion des données de votre Carrosserie, dans laquelle vous mentionnez précisément ce que vous souhaitez voir, corriger ou effacer. En fonction de votre demande, votre Carrosserie se réserve le droit de solliciter que votre démarche soit signée, datée et accompagnée d'une copie du recto de votre carte d'identité.

Si vous souhaitez que nous supprimions vos données, vous devez également motiver spécifiquement votre demande.

Si ces conditions sont respectées, votre Carrosserie procédera à votre demande dans les plus brefs délais et vous en informera, sauf à considérer que votre demande de suppression soit à l'encontre des nécessités légales.



Votre Carrosserie se réserve le droit d'apporter des modifications à la présente « privacy notification », par exemple si cela est nécessaire au regard de modifications législatives ou de directives émanant de l'autorité de surveillance compétente, mais aussi d'adaptations organisationnelles.

Version actualisée le 30/04/2019