

1. 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 D'Ieteren Automotive SA/NV, 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.

2. Qui est D'Ieteren Automotive ?

D'Ieteren Automotive SA/NV importe et distribue en Belgique les véhicules des marques Volkswagen, Audi, SEAT, Cupra, ŠKODA, Bentley, Lamborghini, Bugatti et Porsche, ainsi que des pièces de rechange et des accessoires. D'Ieteren Automotive gère un réseau de concessionnaires indépendants à travers le pays et possède des sites implantés principalement sur l'axe Bruxelles-Malines-Anvers (Sopadis s.a., D'Ieteren Centers s.a., PC Antwerp s.a, PC Brussels s.a.).

Pour D'Ieteren Automotive, votre véhicule n'est plus seulement un produit : c'est un ensemble de services mobiles et connectés qui vous facilitent la vie. D'Ieteren Automotive est pionnier dans le développement de nouvelles solutions de mobilité, en collaborant par exemple au lancement de services de mobilité partagée et multimodale telles que Poppy et Skipr (Lab Box s.a.).

D'Ieteren Automotive possède différentes filiales:

- D'Ieteren Centers
- Sopadis (qui elle-même possède des filiales : Autonatie, Kronos, AC Bornem, Rietje, ACM, Porsche Centre Liège, Bruynseels, ACP, Porsche Centre Paal, Porsche Centre Mechelen, Don Bosco Garage, Thuy en Overijse Automotive)
- PC Antwerp
- PC Brussels
- Wonderauto NV
- Wondergroup NV
- Lab box (qui elle-même possède des filiales: EDI, Poppy, skipr, MyMove, Husk, Ush, Lizy, mbrella, mobvious, Mob box, Joule & Taxis Verts)

3. 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 procéderons à du profilage que si vous y avez consenti. A cet effet nous vous demanderons un consentement spécifique. Nous pourrions alors vous proposer des offres, des services personnalisés en combinant les données que nous avons sur vous et/ou qui résultent d'analyses de nos systèmes (ex. : analyses de vos passages dans nos ateliers/garages afin de vous informer du moment le plus opportun pour faire entretenir votre véhicule – « predictive maintenance »).

Nous ne traitons pas de données dites « sensibles », à savoir des données qui porteraient par exemple 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.

4. 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
 - l'utilisation de vos données pour l'établissement et l'émission de factures ou de bons de commande, etc.)
- 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
 - Pour vous offrir des services personnalisés, basés sur vos habitudes uniquement si vous avez donné un consentement spécifique pour ce faire (ex. : vous suggérer de venir en nos garages basé sur le comportement de votre véhicule, votre kilométrage et vos fréquences de passage en nos ateliers) (pour plus de détails voir section 5 plus bas)
 - L'utilisation de vos noms, prénoms, coordonnées électroniques pour vous fournir de l'aide dans le cadre des « chats/discussions » sur nos sites webs

- Pour **satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires** auxquelles nous sommes soumis. Ex. :
 - communication de vos données personnelles à la Banque Carrefour des véhicules lorsque l'un de nos véhicules vous est mis à disposition ;
 - Communication de vos données personnelles aux Autorités lorsque nous sommes requis de le faire dans le cadre d'enquêtes judiciaires

- Lorsque nous avons **un intérêt légitime** à le faire tout en veillant à respecter l'équilibre entre cet intérêt et le respect de la vie privée. Ex :
 - notamment dans le cadre de la prévention de et lutte contre la fraude,
 - 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
 - Pour vous rappeler un rendez-vous que vous avez pris à l'occasion d'un entretien de votre véhicule

- Lorsque le traitement de vos données est nécessaire pour protéger votre sécurité, vos **intérêts vitaux**. Ex. :
 - notamment dans le cadre des actions de rappel initiées à la demande des autorités et relatives à la sécurité de votre véhicule

- De façon pseudonymisée ou anonymisée à des fins commerciales sans liens avec vos données personnelles (par exemple pour effectuer des analyses statistiques des fréquences de passage en nos ateliers/garages)

- De façon conjointe avec d'autres responsables de traitement après la conclusion d'accords à cet effet (ex. : pour vous proposer un service d'entretien de votre véhicule lorsque vous partez en voyage et que vous laissez votre véhicule auprès d'une société de parking)

- L'utilisation de vos noms, prénoms, adresse, coordonnées électroniques que nous collectons dans le cadre des concours que nous organisons aux fins de vous informer du résultat ;

D'Ieteren Automotive n'a pas d'activités de traitement qui peuvent être classées dans le cadre d'un processus décisionnel automatisé. La prise de décision automatisée est la capacité de prendre des décisions par des moyens technologiques sans intervention humaine.

Nous pouvons être amenés à transférer vos données au sein de sociétés de notre groupe (sociétés sœurs, filiales, telles que D'Ieteren Centers, Lab Box, Wondercar, 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, ou lors d'une cession de tout ou partie de nos activités)
- 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.

Comme mentionné à la section 2 ci-dessus, D'Ieteren Automotive détient différentes filiales :

- D'Ieteren Centers
- Sopadis (qui elle-même possède des filiales : Autonatie, Kronos, AC Bornem, Rietje, ACM, Porsche Centre Liège, Bruynseels, ACP, Porsche Centre Paal, Porsche Centre Mechelen, Don Bosco Garage, Thuy et Overijse Automotive)
- PC Antwerp
- PC Brussels
- Wonderauto NV
- Wondergroup NV
- Lab box (qui elle-même possède des filiales: EDI, Poppy, skipr, MyMove, Husk, Ush, Lizy, mbrella, mobvious, Mob box, Joule & Taxis Verts)

Dans ce contexte, nous transférerons et pouvons partager avec nos filiales vos données à caractère personnel. Vous trouverez ci-dessous les différentes activités de traitement, leur finalité, la base légale applicable et les catégories de données à caractère personnel concernées :

| ACTIVITE DE TRAITEMENT | FINALITE | TYPE DE DONNES | BASE LEGALE |
|---|---|---|-----------------------------------|
| Partage des données de contact collectées auprès d'un opérateur/concessionnaire, avec les autres opérateurs/concessionnaires et avec D'Ieteren Automotive | Garantir des données de qualité au sein de l'écosystème D'Ieteren Automotive | Données de contact | Contractuelle |
| Partage des données relatives au véhicule avec les opérateurs/concessionnaires, D'Ieteren Automotive . | Garantir l'entretien/la réparation correct du véhicule | Informations/données techniques | Contractuelle |
| Partage des données de contact et des données relatives au véhicule récoltées par un opérateur/concessionnaire avec une filiale de D'Ieteren Automotive | Garantir des données de qualité et un suivi correct quand des produits ou des services d'une filiale sont achetés | Données de contact et informations/données techniques | Contractuelle Intérêt légitime |

5. Plus d'information au sujet du consentement

D'Ieteren Automotive et ses filiales recueillent le consentement pour deux activités de traitement différentes :

- **Un consentement standard** est recueilli pour nos activités générales. Nous entendons par là la communication via une newsletter, les invitations à participer à des événements, les informations sur les nouveaux modèles de véhicules que nous distribuons, les promotions, etc. Vous ne recevrez des communications que sur la base des informations que nous avons recueillies directement auprès de vous (et qui ne sont donc pas dérivées ou calculées). Par exemple : si vous avez demandé un catalogue pour la Volkswagen Golf et que vous avez donné un accord standard, vous recevrez des informations sur les véhicules de la marque Volkswagen.

- Si vous donnez votre consentement, vous aurez la possibilité de donner également **un consentement personnalisé**. Ce consentement personnalisé signifie que D'Ieteren Automotive et les autres bénéficiaires que vous sélectionnez peuvent créer un profil de client sur la base de toutes les informations dont nous disposons à votre sujet pour vous envoyer une communication personnalisée.

Si nous reprenons l'exemple ci-dessus : si vous avez demandé un catalogue pour la Volkswagen Golf et que vous avez donné un consentement standard mais aussi un consentement personnalisé, vous recevrez la lettre d'information de Volkswagen. Sur la base de votre profil de client, nous ferons par exemple une "meilleure estimation" du moment où nous devrions vous envoyer un e-mail sur la nouvelle Golf. Le consentement personnalisé vous permettra de recevoir une communication spécifique basée sur votre profil.

6. 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 :

- 30 jours pour vos données contact lorsque vous participez à l'un de nos « Live chat/discussion » sur nos sites webs ;
- 6 mois lors de l'établissement d'une offre pour l'achat d'un véhicule ou une configuration en ligne ;
- 1 an pour vos données de contact à l'occasion d'un essai de nos véhicules afin de pouvoir gérer les éventuelles amendes
- 1 an pour vos données de contact lorsque vous vous enregistrez à l'accueil de nos show-rooms ;
- 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.

7. 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 »

8. 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).