Déclaration de confidentialité

pour contacter Porsche Sales & Marketplace GmbH via le Porsche Contact Center

Nous, Porsche Sales & Marketplace GmbH (ci-après « nous » ou « PSM GmbH »), sommes heureux de l'intérêt que vous portez à nos produits et services. Nous prenons très au sérieux la protection de vos données à caractère personnel. Le traitement de vos données à caractère personnel a lieu uniquement dans le cadre des dispositions légales de la législation sur la protection des données, en particulier le règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD »). Par la présente déclaration sur la protection des données, nous vous fournissons des informations sur le traitement de vos données à caractère personnel et sur vos droits, en tant que personne concernée, dans le cadre de la prise de contact pour le traitement de votre demande. Vous trouverez des informations sur le traitement des données à caractère personnel dans d'autres domaines dans la déclaration de confidentialité spécifique correspondant.

1. Responsable et délégué à la protection des données

Le responsable du traitement des données au sens de la législation relatives à la protection des données est la société :

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne
E-mail : smartmobility@fr.porsche.com

Si vous avez des questions ou des suggestions relatives à la protection des données, n'hésitez pas à nous contacter. Notre délégué à la protection des données peut être contacté à l'adresse suivante :

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Délégué à la protection des données
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne
Contact : dataprotection.salesandmarketplace@porsche.de

2. Objet de la protection des données

L'objet de la protection des données c'est la protection des données à caractère personnel. Il s'agit de toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (dite la personne concernée). Ces informations comprennent le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, mais aussi d'autres informations vous concernant qui sont générées dans le cadre de notre interaction avec vous, notamment les données nécessairement générées dans le cadre de la prise de contact pour traiter votre demande, par exemple en cas de demandes d'assistance technique concernant les services Connect dans votre véhicule ou sur une application Porsche.

3. Objectifs et bases juridiques du traitement des données

L'utilisation de la fonction prise de contact pour traiter votre demande est en partie possible sans inscription. Même lorsque vous l'utilisez sans inscription, des données à caractère personnel peuvent néanmoins être traitées.

Vous trouverez ci-après un aperçu des objectifs et des bases juridiques du traitement des données. En tout état de cause, nous traitons des données à caractère personnel conformément aux exigences légales, même si, dans certains cas, une base juridique différente de celle indiquée ci-après devrait être applicable.

La fourniture de données à caractère personnel par vous peut être prescrite par la loi ou par un contrat ou alors nécessaire à la conclusion d'un contrat. Nous vous indiquons séparément si vous êtes tenu(e) de fournir des données à caractère personnel et quelles seraient les conséquences possibles de leur non-fourniture (p. ex. une perte de droits ou notre notification de ne pas pouvoir fournir le service demandé sans la mise à disposition de certaines informations).

3.1 Exécution des obligations contractuelles et précontractuelles

Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, ou pour la mise en œuvre de mesures précontractuelles à votre demande. Le traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, alinéa 1, point b) du RGPD. Les objectifs du traitement comprennent la possibilité d'utiliser nos produits et prestations de service spécifiques, notamment :

- ▪ Traitement des demandes des prospects et des clients concernant les produits et les prestations de Porsche Sales & Marketplace GmbH
- ▪ Assistance technique pour les clients et les distributeurs, notamment par la mise à disposition du centre d'appels pour prendre contact par téléphone avec nous.

Veuillez également consulter les descriptions des produits et des services au-delà de la présente déclaration de confidentialité.

3.2 Respect des obligations légales

Nous traitons également vos données à caractère personnel afin de nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis. Le traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, alinéa 1, point c) du RGPD. Ces obligations peuvent résulter p. ex. du droit commercial, du droit fiscal, du droit relatif au blanchiment d'argent, du droit financier ou du droit pénal. Les objectifs du traitement découlent de l'obligation légale qui leur est imposée; le traitement a généralement pour but de satisfaire aux obligations de contrôle et de renseignement de l'État.

3.3 Sauvegarde des intérêts légitimes

Nous traitons en outre vos données à caractère personnel pour sauvegarder nos intérêts légitimes ou ceux de tiers, dans la mesure où vos intérêts, qui nécessitent la protection de vos données à caractère personnel, ne prévalent pas. Le traitement des données se fait alors sur la base de l'article 6, alinéa 1, point f) du RGPD. Le traitement visant à préserver les intérêts légitimes a lieu aux fins suivantes ou à des fins de sauvegarde des intérêts suivants :

- développement continu des produits, des services, des prestations de service, des offres d'encadrement et d'autres mesures de gestion des transactions et processus commerciaux ;
- amélioration de la qualité des produits, élimination de défauts et d'anomalies entre autres au moyen de l'analyse des données de véhicules et par des retours d'information des clients ;
- traitement des données dans une plateforme centralisée d'encadrement des prospects et des clients ainsi que dans des systèmes en amont et en aval, aussi bien à des fins de fidélisation de la clientèle et que commerciales ;
- traitement des demandes et des préoccupations non contractuelles des prospects et des clients ;
- traitement des cas de garantie et de complaisance ;
- aide à la coordination des campagnes de rappel ;

- garantie de la légalité des actions, prévention et protection en matière de violation des droits (en particulier les infractions), exercie et défense des droits légaux, mesures internes et externes de mise en conformité ;
- réponse et évaluation des demandes de contact et des retours d'information ;
- Échange mutuel de données entre les sociétés (Porsche AG, importateurs et concessionnaires) pour un service après-vente intégré.

3.4 Consentement

Nous traitons vos données à caractère personnel sur la base du consentement préalable. Le traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, alinéa 1, point a) du RGPD. Si vous donnez votre consentement, celui-ci est toujours ciblé, les objectifs du traitement étant fonction du contenu de votre déclaration de consentement. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment, sans remettre en cause la légalité du traitement effectué sur la base du consentement avant ladite révocation.

Dans la mesure où vous avez donné votre consentement, les entreprises mentionnées dans la déclaration de consentement peuvent, sur la base de ce consentement, utiliser les données, par exemple pour le suivi individuel des clients et des prospects, et vous contacter à ces fins par les moyens de communication que vous souhaitez. Dans ce contexte, vos données sont utilisées pour vous offrir une expérience de marque et d'assistance enthousiasmante avec Porsche et pour rendre la communication et l'interaction avec vous aussi personnelles et pertinentes que possible. Le choix des données qui sont utilisées spécifiquement pour le suivi individuel des clients et des prospects dépend en particulier des données qui sont collectées sur la base des demandes de renseignements, des commandes et des conseils (p. ex. lors de l'achat ou de l'entretien de produits Porsche) et des données (p. ex. vos intérêts personnels) que vous avez mises à disposition aux points de contact concernés (p. ex. au Centre Porsche).

3.5 Modification de l'objectif

Dans la mesure où nous traitons vos données à caractère personnel au-delà d'un consentement approprié ou d'une base juridique contraignante à des fins autres que celles pour lesquelles les données ont été collectées, conformément à l'article 6, alinéa 4, du RGPD, nous tenons compte de la compatibilité de l'objectif initial et de celui désormais poursuivi, de la nature des données à caractère personnel, des conséquences possibles du traitement ultérieur pour vous et des garanties de protection des données à caractère personnel.

4. Sources et catégories de données dans le cas de collecte par un tiers

Nous traitons également les données à caractère personnel que nous obtenons de tiers ou de sources accessibles au public. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des sources concernées et des catégories de données obtenues à partir de ces sources.

- Nous obtenons des tiers des données issues des listes de sanctions afin de respecter les obligations légales en matière de prévention de délits et de sauvegarde des intérêts publics. Ces données sont ensuite traitées conformément à l'article 6, paragraphe 1, points c et e), du RGPD.

5. Destinataires des données à caractère personnel

Au sein de notre entreprise, seules les personnes qui ont besoin de vos données à caractère personnel pour les objectifs énoncés y ont accès. Nous ne transmettons vos données à caractère personnel à des destinataires externes que s'il existe une autorisation légale ou si nous avons votre consentement. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des destinataires concernés :

- Sous-traitants : Les sociétés du groupe ou les prestataires de services externes, par exemple dans les domaines de l'infrastructure technique et de l'entretien, qui sont soigneusement sélectionnés et contrôlés. Les sous-traitants ne peuvent utiliser les données que conformément à nos instructions.

- Pouvoirs publics : les autorités et institutions publiques, telles que les autorités fiscales, les ministères publics ou les tribunaux, auxquelles nous transmettons (ou devons transmettre) des données à caractère personnel, par exemple pour remplir des obligations légales ou pour sauvegarder des intérêts légitimes.
- Concessionnaires Porsche et ateliers spécialisés agréés, partenaires, prestataires de services ou personnes à qui des données sont transmises sur la base d'un consentement, pour l'exécution d'un contrat avec vous ou pour la sauvegarde d'intérêts légitimes, comme les Centres Porsche et Centres de Service Porsche, des banques de financement, des fournisseurs d'autres services ou des prestataires de transport. La transmission se fait alors sur la base de l'article 6, paragraphe 1, points a), b) et/ou f) du RGPD.

6. Traitement des données dans des pays tiers

Si les données sont transférées à des organismes dont le siège social ou le lieu de traitement des données n'est pas situé dans un État membre de l'Union européenne, dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou dans un État pour lequel la Commission a constaté par voie de décision que celui-ci assure un niveau de protection adéquat, nous veillerons, au préalable, à ce que la transmission des données soit couverte par une autorisation légale, à ce qu'il existe des garanties pour un niveau de protection des données adéquat en ce qui concerne la transmission des données (p. ex. par la conclusion de garanties contractuelles, de réglementations de protection des données reconnues par les autorités ou de règles internes d'entreprise contraignantes chez le destinataire) ou à ce que vous ayez donné votre consentement à la transmission des données.

Si le transfert de données est fondé sur les articles 46, 47 ou 49, alinéa 1, sous alinéa 2, du RGPD, nous pouvons vous procurez une copie des garanties relatives à l'existence d'un niveau de protection adéquat des données en ce qui concerne le transfert de données ou une indication de la disponibilité d'une copie des garanties. Veuillez utiliser pour ce faire les indications figurant au point 1.

7. Durée de conservation, suppression

Nous stockons vos données à caractère personnel, lorsqu'il existe une autorisation légale à cet effet, uniquement pendant la durée nécessaire à l'atteinte des objectifs poursuivis ou tant que vous n'avez pas révoqué votre consentement. En cas d'opposition au traitement, nous supprimons vos données à caractère personnel, à moins que leur traitement ultérieur ne soit toujours autorisé par les dispositions légales. Nous supprimons également vos données à caractère personnel si nous y sommes tenus pour d'autres raisons légales. En application de ces principes généraux, nous supprimons, en général, vos données à caractère personnel immédiatement

- après disparition de la base juridique et dans la mesure où aucune autre base juridique (p. ex., délais de conservation conformément au droit commercial et à la législation fiscale) n'entre en jeu. Dans ce dernier cas, nous supprimons les données après disparition de cette autre base juridique ;
- lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins que nous poursuivons et qu'aucune autre base juridique n'entre en jeu (p. ex., délais de conservation conformément au droit commercial et à la législation fiscale). Dans ce dernier cas, nous supprimons les données après disparition de cette autre base juridique.

8. Droits des personnes concernées

Droit d'accès : vous avez le droit d'obtenir des renseignements sur les données que nous avons sauvegardées à votre sujet.

Droit de rectification et de suppression : vous pouvez exiger de notre part la rectification de données erronées et, si les conditions légales sont remplies, la suppression de vos données.

Limitation du traitement : vous pouvez nous demander, dans la mesure où les conditions légales sont remplies, de limiter le traitement de vos données.

Portabilité des données : si vous avez mis des données à notre disposition sur la base d'un contrat ou d'un consentement, vous pouvez exiger, dans la mesure où les conditions légales sont remplies, que les données que vous avez mises à disposition vous soient fournies sous un format structuré courant et lisible par machine, ou que nous les transmettions à un autre responsable.

Opposition : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons liées à votre situation particulière, au traitement de vos données par nos soins, dans la mesure où celui-ci est fondé sur la sauvegarde d'un intérêt légitime. Si vous exercez votre droit d'opposition, nous cesserons le traitement, à moins que nous puissions prouver l'existence de raisons impérieuses et légitimes en faveur de la poursuite du traitement prévalant sur vos droits et intérêts.

Opposition au marketing direct : Si nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données par nos soins à cette fin. Si vous exercez votre droit d'opposition, nous cesserons le traitement à cette fin.

Révocation du consentement : Si vous nous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez le révoquer à tout moment avec effet pour l'avenir. La légalité du traitement de vos données jusqu'à la révocation reste n'en est pas affectée.

Droit de faire recours auprès d'une autorité de contrôle : Vous pouvez en outre faire recours auprès des autorités de surveillance, si vous estimez que le traitement de vos données porte atteinte à la législation en vigueur. Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente de votre lieu de résidence ou de votre pays ou à l'autorité de contrôle compétente notre pays.

Votre contact avec nous et l'exercice de vos droits : En outre, vous pouvez nous contacter gratuitement pour toute question relative au traitement de vos données à caractère personnel et à vos droits en tant que personne concernée. Veuillez vous adresser à http://www.porsche.com/germany/privacy/contact/ou par courrier postal à l'adresse indiquée au point 1. Veillez à ce que nous puissions vous identifier clairement et sans ambiguïté. Si vous révoquez votre consentement, vous pouvez également choisir le point de contact que vous avez utilisé pour donner votre consentement.

9. Édition

La version en vigueur du présent avis de confidentialité s'applique. Version 3 - Édition [30/11/2022].

***