

Porsche Assistance

Service de mobilité pour les véhicules vendus en Andorre, en Belgique, en Bosnie-Herzégovine, en Bulgarie, en Croatie, à Chypre, en République tchèque, au Danemark, en Estonie, en Finlande, en France, en Grèce, en Hongrie, en Islande, en Irlande, en Italie, en Lettonie, en Lituanie, au Luxembourg, en Macédoine, à Malte, en Moldavie, à Monaco, au Monténégro, au Pays-Bas, en Norvège, en Pologne, au Portugal, en Roumanie, en Serbie, en Slovaquie, en Slovénie, en Espagne, en Suède, en Turquie, en Ukraine et immatriculé dans l'un des pays mentionnés au chapitre 2.4

1. Que faire dans une situation d'urgence sur la route

Appelez aussitôt Porsche Assistance. Pour que nous puissions vous assister efficacement dans les plus brefs délais, veuillez préparer les informations ci-après.

Données du véhicule

- Type, modèle et numéro de châssis du véhicule (VIN) – Ces informations sont dans le véhicule ou dans les documents d'immatriculation du véhicule.
- Identifiant Porsche ID (si disponible)
- Kilométrage et plaque d'immatriculation
- Nom de votre Centre (Service) Porsche vendeur*
- Date de livraison de votre Porsche ou de souscription de votre garantie Porsche Approved

Description de l'incident

- Nature et circonstances de l'incident
- Localisation actuelle du véhicule
- Numéro de téléphone permettant de vous joindre

Nous vous prions de ne prendre aucune disposition avant d'avoir contacté les services de Porsche Assistance, sinon aucun frais ne pourra être remboursé.

Remarque : si vous vous trouvez sur une autoroute et ne disposez pas d'un téléphone portable, rendez-vous à la borne d'appel d'urgence la plus proche. En cas d'incident sur le réseau autoroutier français, contactez impérativement le dépanneur autoroutier agréé à partir d'une borne d'appel. En Allemagne uniquement, demandez depuis la borne d'appel à être mis en contact directement avec Porsche Assistance.

* Le Centre Porsche qui a livré votre véhicule ou auprès duquel vous avez conclu votre Garantie Porsche Approved.

Passez à la section 6 pour les numéros d'urgence

2. Conditions générales

Porsche Assistance interviendra dès que vous aurez besoin d'aide lors d'un déplacement avec votre véhicule, à tout instant, et presque partout en Europe*.

En cas de panne, d'accident, de vol ou de vandalisme Porsche Assistance prendra en charge l'organisation et le coût** des prestations couvertes dans la limite des conditions ci-après***. Veuillez noter qu'aucun paiement en espèces ne peut être effectué pour les services non utilisés.

* Détails des zones géographiques couvertes au point 2.4.

** Les dépenses engagées pour des prestations non couvertes ne peuvent être remboursées.

*** Porsche se réserve le droit de modifier ou d'adapter, sans préavis, le contenu de la garantie de mobilité Porsche Assistance.

2.1. Véhicules garantis

Porsche Assistance s'applique à tous les véhicules Porsche de production en série qui ont été :

- immatriculés dans l'un des pays énumérés dans le chapitre 2.4
- achetés dans l'un des pays suivants : Andorre, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Espagne, Suède, Turquie, Ukraine

2.2. Personnes bénéficiaires

La présente garantie couvre, outre le propriétaire du véhicule, tous les conducteurs autorisés et les passagers, dans la limite du nombre de places autorisées pour le véhicule garanti. Elle ne couvre en aucun cas les autostoppeurs.

2.3. Durée de garantie

2.3.1. Véhicules neufs

Le service de dépannage des véhicules neufs est assuré pendant toute la durée de la garantie Porsche sur les défauts des véhicules neufs, et ce à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie. En cas de revente du véhicule pendant la période de garantie indiquée ci-dessus, la garantie Porsche Assistance est transférée au nouveau propriétaire.

2.3.2. Véhicules couverts par la garantie Porsche Approved

Porsche Assistance est valide pour les véhicules couverts par la garantie Porsche Approved pour la

période spécifiée dans le certificat de garantie. Porsche Assistance est lié au véhicule. Si le véhicule est vendu à un utilisateur final dans le délai spécifié (voir Conditions de la Garantie Porsche Approved), Porsche Assistance est transféré au nouveau propriétaire.

2.4. Zones géographiques couvertes

La couverture Porsche Assistance concerne les incidents routiers qui surviennent dans les pays et régions suivantes :

Albanie, Andorre, Autriche, Îles Baléares, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Îles Canaries, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France (métropolitaine), Allemagne, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Islande, Île de Man, Irlande, Italie (y compris la Sardaigne et la Sicile), Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Madère, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Chypre du Nord, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine, Royaume-Uni, Cité du Vatican.

Aucun service ne peut être fourni, sauf déclaration contraire dans les régions ultrapériphériques, les pays, départements, territoires et régions d'outre-mer de l'UE et de la Grande-Bretagne, ainsi que Svalbard. La garantie ne s'applique pas si elle est susceptible d'exposer Porsche ou le service fourni aux sanctions, interdictions ou aux restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou réglementations de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Vous pouvez consulter la liste des pays actuellement soumis à des sanctions, où les services ne peuvent pas être fournis, sous le lien suivant :

<https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information/>.

Veuillez noter que les services de mobilité ne peuvent être fournis que sous réserve des disponibilités locales.

2.5. En cas d'incident

Porsche Assistance s'applique en cas de panne, d'accident, de vol.

Si vous êtes en mesure de joindre vous-même votre Centre (Service) Porsche ou un autre Centre (Service) Porsche en voiture après un incident survenu à moins de 50 km du lieu de domicile du bénéficiaire (sans recourir à Porsche Assistance), ou si le véhicule se trouve déjà dans les locaux de votre Centre (Service) Porsche ou d'un autre Centre (Service) Porsche, Porsche Assistance pourra vous aider gracieusement à organiser d'autres prestations. Ces dernières resteront toutefois à votre charge et les coûts ne seront donc pas couverts par Porsche Assistance.

Si l'incident survient à plus de 50 km par la route du domicile du bénéficiaire et que vous pouvez arriver en roulant jusqu'à un Centre Porsche différent de votre Centre Porsche de rattachement, Porsche Assistance organisera les services adéquats (page 10, « Prestations secondaires ») et prendra en charge les frais en rapport.

Porsche Assistance ne s'applique pas dans les cas suivants :

- défauts sur une remorque
- rappel général des produits
- services normaux ou autres opérations de maintenance
- inspections
- installation des accessoires
- incendie (non causé par des composants du véhicule)
- défauts résultant d'une utilisation abusive ou inadéquate du véhicule

Porsche Assistance ne s'applique pas non plus dans les situations suivantes :

- cas de force majeure, incidents dus à une guerre, des grèves, une confiscation, des interdictions ou restrictions par des autorités gouvernementales, des explosions d'objets et impacts nucléaires ou radioactifs
- dommage résultant de la participation à des courses automobiles impliquant d'atteindre une vitesse maximale. Cela concerne aussi les séances d'entraînement en rapport, exception faite des manifestations organisées par Porsche
- dommage dû à des défauts sur une remorque ou liés à la charge utile
- dommage dû à l'utilisation du véhicule par un conducteur non autorisé
- dommage résultant du montage sur le véhicule d'une pièce de rechange ou d'un accessoire non agréé(e) par Porsche
- incidents résultant de la non-exécution des opérations de maintenance nécessaires.

3. Champ d'application

Prestations principales

3.1. Dépannage sur place

Dans le cas où le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'un incident (Voir 2.5 En cas d'incident) dans la zone géographique couverte, un prestataire dépêché par Porsche Assistance intervient pour vous dépanner sur place et Porsche Assistance prend les frais de dépannage en charge, petites pièces et fournitures comprises.

Nous vous aidons avec plaisir, même pour les incidents dont vous êtes responsable (une clé oubliée dans le véhicule verrouillé, p. ex.). Les prestations sont assurées dès lors que le dépannage sur site est réalisable sans préjudice de la garantie (par exemple, aide au démarrage).

Elles sont assurées uniquement sur les voies accessibles du réseau routier public et au domicile du bénéficiaire. Si nécessaire, la prestation sera également fournie en dehors de la route, dans la mesure où l'accès est possible et autorisé par la loi.

3.2. Grutage et remorquage

Dans le cas où le véhicule garanti est immobilisé suite à un incident (Voir 2.5 En cas d'incident) et ne peut être réparé sur le lieu de l'incident, Porsche Assistance intervient pour faire remorquer le véhicule jusqu'au partenaire du Réseau Officiel Porsche le plus proche ou celui que vous aurez désigné et prend en charge les frais de remorquage.

Dans le cas où un grutage s'avère nécessaire avant le remorquage de votre véhicule, Porsche Assistance peut organiser ce grutage, y compris pour la remorque et le chargement (hors marchandises transportées à titre commercial).

Les coûts du grutage sont pris en charge par Porsche Assistance.

Pour les véhicules électriques ; si la batterie haute tension est déchargée, nous remorquons votre véhicule jusqu'à la prochaine borne de recharge et prenons en charge les frais de remorquage encourus. En cas de défauts sur l'infrastructure de charge, nous prenons en charge, en plus du remorquage jusqu'à une borne de recharge adéquate et opérationnelle, les frais de taxi ou d'autres moyens de transport public pour un montant maximal de 300 € T.T.C.

Services secondaires

3.3. Véhicule de remplacement

Si le véhicule n'est pas réparé sur le lieu de l'incident ou au Centre (Service) Porsche, Porsche Assistance prend en charge la mise à votre disposition d'un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 5 jours ouvrés pendant les réparations, hors frais de carburant et éventuels péages autoroutiers. Veuillez noter que la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est fonction des disponibilités et des conditions locales de location. Les frais de carburant et taxes éventuelles sont à votre charge (exception des véhicules électriques Porsche : lors de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement à moteur thermique, Porsche Assistance prend en charge les frais supplémentaires et coûts de carburant en découlant pour un montant maximal de 200 € T.T.C. Le remboursement des frais se fait uniquement sur présentation des justificatifs originaux). Veuillez noter que la disponibilité des véhicules de remplacement dépend du contexte local. Les conditions de location du loueur de véhicules concerné s'appliquent. Les conditions de location du loueur de véhicules concerné font foi. Lors de la location du véhicule de remplacement, la présentation d'une carte bancaire vous sera généralement demandée. Au besoin, les frais de taxi ou autres frais nécessaires pour la récupération, livraison et restitution du véhicule de remplacement seront pris en charge à concurrence d'un montant maximal de 300 € T.T.C par dossier. Si un hébergement s'avère nécessaire, Porsche

Assistance prendra en charge les frais d'hébergement de tous les bénéficiaires pour une nuit dans un hôtel 4 ou 5 étoiles (petit-déjeuner compris).

Si, lors d'un voyage à l'étranger, il n'est pas possible de retourner au domicile du bénéficiaire avec le véhicule de remplacement fourni, Porsche Assistance organisera le voyage retour de tous les occupants dans un État membre par train (1^{re} classe) ou par avion (si la durée du voyage excède 6 heures) et prendra en charge les frais occasionnés.

Autres possibilités

3.4. Poursuite du voyage ou retour au domicile

Dans le cas où le véhicule est immobilisé suite à un incident (voir « 2.5. En cas d'incident ») à plus de 50 km du domicile du bénéficiaire et ne peut être réparé dans la journée ou le lendemain, Porsche Assistance propose des solutions alternatives au véhicule de remplacement et prend en charge :

- les frais de voyage de tous les occupants du véhicule depuis le lieu de l'incident jusqu'au lieu de destination initiale ou les frais de retour au domicile du bénéficiaire
- les frais de retour de tous les occupants du véhicule depuis le lieu de destination initiale jusqu'au lieu de l'incident une fois le véhicule réparé
- les frais de retour de tous les occupants du véhicule depuis le lieu de destination initiale jusqu'au domicile du bénéficiaire si le véhicule n'est pas réparé.

Le remboursement de ces frais de voyage retour/poursuite du voyage est pris en charge comme suit :

- sur la base d'un billet de train en 1^{re} classe ou
- sur la base d'un billet d'avion en classe économique si le voyage en train excède 6 heures.

Il ne pourra se faire que contre remise de l'original du titre de transport. Porsche Assistance prend également en charge les frais de transport en taxi jusqu'à la gare ou l'aéroport le plus proche à concurrence d'un montant maximal de 300 € T.T.C. par dossier.

3.5. Frais d'hébergement

Si, suite à un incident (Voir 2.5 En cas d'incident) à plus de 50 km du domicile du bénéficiaire, le véhicule ne peut être réparé dans la journée, Porsche Assistance propose comme alternative de prendre en charge votre hébergement dans un hôtel 4 ou 5 étoiles pour un maximum de 3 nuits pendant la durée des réparations. Porsche Assistance prend également en charge les frais de transport en taxi ou autres transports publics pour rejoindre l'hôtel, et ce, à concurrence d'un montant maximal de 300 € T.T.C par dossier.

Prestations complémentaires

3.6. Récupération/Rapatriement du véhicule réparé

S'il n'est pas possible de remettre votre véhicule en état de fonctionnement le jour même de l'incident (Voir 2.5 En cas d'incident) et que vous avez déjà quitté le lieu de l'incident avant la fin des réparations, Porsche Assistance couvrira les frais suivants :

- livraison du véhicule réparé au lieu de destination ou au domicile, ou
- voyage retour pour une personne sur le lieu de l'incident pour récupérer le véhicule réparé.

Le voyage retour pour récupérer le véhicule réparé se fait par taxi ou en cas de durées de voyage assez longues, les frais sont remboursés :

- à hauteur du montant d'un billet de train en 1^{re} classe
- sur la base d'un billet d'avion en classe économique, si la durée du voyage excède 6 heures

Les frais ne peuvent être remboursés que sur présentation des originaux des reçus.

3.7. Rapatriement du véhicule non réparé

Si votre véhicule, suite à un incident (Voir 2.5 En cas d'incident), se trouve à plus de 50 km de route du domicile de l'ayant-droit et qu'il ne peut être remis en fonctionnement sous 3 jours ouvrés sur le lieu du sinistre ou à proximité de celui-ci, Porsche Assistance prend en charge les frais suivants :

- le transport de votre véhicule vers un Centre (Service) Porsche sur votre lieu de résidence ou
- le transport du véhicule à la destination de l'ayant-droit (si une réparation y est possible et que les frais en rapport ne dépassent pas les frais de transport jusqu'au lieu de résidence).

3.8. Envoi des pièces de rechange à l'étranger

Si, suite à un incident (Voir 2.5 En cas d'incident), il n'est pas possible de se procurer les pièces de rechange nécessaires à la remise en état de votre véhicule sur le lieu de l'incident situé à l'étranger, Porsche Assistance s'occupe de leur approvisionnement dans les meilleurs délais, ainsi que des formalités douanières et elle prend en charge les frais d'envoi correspondants. Les droits de douane et les coûts des pièces de rechange elles-mêmes ne sont pas pris en charge.

3.9. Services des clés de voiture

Si le trajet ne peut pas être entrepris ou poursuivi en raison de la perte des clés du véhicule, Porsche Assistance prendra des dispositions pour trouver des clés de rechange.

Ce service couvre le coût de l'envoi des clés, celui des clés de rechange ne l'est pas.

4. Protection des données

Porsche Assistance

Nous, Dr. Ing. h.c.F. Porsche AG (ci-après dénommé « nous » ou « Porsche AG »), apprécions votre intérêt pour nos produits et services. Nous prenons très au sérieux la protection de vos données personnelles. Vos données à caractère personnel sont traitées exclusivement dans le cadre des dispositions légales du droit en matière de protection des données, en particulier, le Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »). Conformément à cette protection des données, nous vous informons sur le traitement de vos données à caractère personnel et sur vos droits en tant que personne concernée dans le cadre de la relation commerciale précontractuelle, contractuelle et post-contractuelle, en particulier le contrat d'achat/contrat lié à un véhicule et la commande d'atelier/la demande de réparation. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles dans d'autres domaines, veuillez consulter la protection des données spécifique correspondante.

4.1. Responsable du traitement et délégué à la protection des données

Responsable du traitement des données au sens des lois sur la protection des données :

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne
Téléphone : +49 (0) 711 9110
Adresse e-mail : info@porsche.de

Si vous avez des questions ou des suggestions concernant la protection des données, n'hésitez pas à nous contacter. Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données comme suit :

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Délégué à la protection des données
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne

Contact :
<https://www.porsche.com/international/porscheag-privacy/>

En ce qui concerne le traitement des données dans le cadre de l'administration interne du groupe Porsche et des procédures conjointes via des systèmes centralisés, nous et certaines sociétés du groupe Porsche AG sommes conjointement responsables en tant que responsables conjoints. Les processus communs se rapportent notamment au fonctionnement et à l'utilisation des bases de données, des plateformes et des systèmes informatiques utilisés en commun. En ce qui concerne les procédures conjointes, nous et les sociétés affiliées concernées déterminons conjointement les objectifs et les moyens de traitement. Dans le cadre d'un accord sur la co-

responsabilité, en vertu de l'article 26 du RGPD, nous et les sociétés affiliées concernées avons déterminé la manière de structurer les tâches et responsabilités correspondantes dans le traitement des données personnelles et déterminé qui remplit les obligations en matière de protection des données. En particulier, il a été établi comment assurer un niveau approprié de sécurité, comment assurer vos droits en tant que personne concernée, comment remplir conjointement les obligations d'information en vertu de la loi sur la protection des données ainsi que comment surveiller les incidents potentiels liés à la protection des données. Cela inclut également de veiller à ce que les obligations de notification et les exigences de déclaration des incidents soient remplies. Porsche AG est à votre disposition en qualité d'interlocuteur central. Vous pouvez également faire valoir vos droits en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la co-responsabilité à l'égard de toute société du groupe solidairement responsable. Si vous nous contactez, nous et les sociétés affiliées concernées, nous assurerons la coordination, conformément à l'accord susmentionné en vertu de l'Article 26 du RGPD afin de répondre à votre demande et de garantir vos droits en tant que personne concernée.

4.2. Objet de la protection des données

L'objet de la protection des données est la protection des données à caractère personnel. Il s'agit de toute information portant sur une personne physique identifiée ou identifiable (c'est-à-dire une personne concernée). Cela comprend des détails, tels que le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, mais également d'autres informations concernant votre personne qui surviennent dans le cadre de votre utilisation de la garantie de mobilité Porsche Assistance, telles que les détails concernant le début, la fin et la portée de votre utilisation.

4.3. Finalités et bases juridiques du traitement des données

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des objectifs et de la base juridique du traitement des données. Dans tous les cas, nous traitons les données à caractère personnel conformément aux dispositions légales même si dans certains cas, une base juridique différente doit être pertinente par rapport à celle indiquée ci-dessous. La communication de vos données personnelles peut être requise par la loi ou un contrat ou peut s'avérer nécessaire pour la conclusion d'un contrat. Nous vous informerons individuellement si vous êtes tenu de fournir des données personnelles et quelles seraient les conséquences possibles de ne pas le faire (par exemple, perte de réclamations ou notre recommandation de ne pas assurer le service demandé sans fournir certaines informations).

4.3.1. Respect des obligations contractuelles et précontractuelles

Nous assurons le traitement de vos données à caractère personnel si cela est nécessaire pour la mise en œuvre d'un contrat auquel vous êtes partie ou pour la mise en œuvre de mesures

précontractuelles qui ont lieu à votre demande. Le traitement des données est basé sur l'article 6(1)(b) du RGPD. Afin de vous fournir nos services de mobilité, nous assurons le traitement des données suivantes concernant le véhicule et votre contrat de garantie de mobilité :

- Informations sur le véhicule, telles que le numéro d'identification du véhicule, le type de véhicule, le pays de livraison et le concessionnaire de livraison
- Informations sur votre contrat, son champ d'application et sa durée

Lorsque vous signalez une réclamation à Porsche Assistance, nous assurons le traitement les informations susmentionnées dans le but de traiter la réclamation et de fournir notre service de mobilité.

À cette fin, Porsche Assistance vous demande, traite et stocke également les données suivantes afin de suivre votre cas :

- Nom et adresse de la partie déclarante
- Emplacement du dommage
- Motif du signalement de la réclamation (y compris cause du défaut, état du véhicule)
- Kilométrage du véhicule
- Nombre de passagers
- Le Centre Porsche compétent pour vous
- Si le véhicule doit être remorqué, mais que le Centre Porsche compétent pour vous ne doit pas être ciblé : le Centre Porsche à cibler

Si vous souhaitez bénéficier d'autres services, comme un véhicule de remplacement, nous vous demanderons les informations nécessaires et les traiterons de la même manière. Selon le service demandé, cela peut inclure, par exemple, votre destination, l'existence de certains documents requis pour la location d'un véhicule de remplacement, les exigences relatives au véhicule de remplacement (par exemple, boîte de vitesses automatique, système de navigation, accouplement de la remorque, taille du véhicule, etc.) ou, si nécessaire, des informations supplémentaires sur votre itinéraire de voyage souhaité, dans la mesure où cela est nécessaire pour le traitement du cas. Ce faisant, vous devez fournir les données personnelles requises pour la préparation et la mise en œuvre de la garantie de mobilité Porsche Assistance. Sans ces données, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande ou d'exécuter le contrat. Des détails supplémentaires sur les objectifs du traitement des données sont disponibles dans les documents contractuels appropriés pour la garantie de mobilité Porsche Assistance.

4.3.2. Respect des obligations légales

Nous assurons le traitement de vos données à caractère personnel afin de nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis. Le traitement des données est basé sur l'article 6(1)(c) du RGPD. Les obligations peuvent découler, par exemple, du droit commercial, fiscal, du blanchiment d'argent, du droit financier ou pénal. Les objectifs du traitement résultent de l'obligation légale respective ; le traitement sert généralement à se

conformer aux obligations de contrôle et d'information de l'État.

4.3.3. Sauvegarde des intérêts légitimes

Nous traitons également vos données à caractère personnel pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers, sauf si vos intérêts nécessitant la protection de vos données à caractère personnel l'emportent sur ces intérêts. Le traitement des données est basé sur l'article 6(1)(f) du RGPD. Le traitement en vue de la protection des intérêts légitimes est effectué aux fins suivantes ou pour la protection des intérêts suivants.

- Le développement ultérieur de produits, de services et d'offres d'assistance ainsi que d'autres mesures pour contrôler les opérations et les processus commerciaux ;
- L'amélioration de la qualité des produits, l'élimination des défauts et des dysfonctionnements par l'analyse
- La sauvegarde des intérêts légitimes, des données des véhicules et les commentaires des clients, entre autres ;
- Le traitement des données dans une plateforme centrale de prospect et de service client, ainsi que dans les systèmes en amont et en aval à des fins de fidélisation des clients et de vente ;
- L'analyse des besoins et la segmentation de la clientèle, par exemple, calcul et évaluation des affinités, des préférences ainsi que des potentiels des clients ;
- Le traitement des cas de garantie et de geste commercial, traitement des demandes et préoccupations non contractuelles ;
- La gestion des risques et la coordination des campagnes de rappel
- Le soutien dans l'utilisation des services d'assistance et des services de l'infrastructure des services numériques Porsche
- L'évaluation du crédit via l'échange de données avec les agences de crédit (par exemple, SCHUFA) ;
- La garantie des actions conformes à la loi, la prévention et la protection contre les violations de la loi (en particulier les infractions pénales), l'affirmation et la défense contre les réclamations légales, les mesures de conformité internes et externes ;
- La protection des droits liés au domicile, par exemple, au moyen de la vidéosurveillance et d'autres mesures pour la sécurité des bâtiments et des installations dans le cadre légal autorisé ;
- La garantie de la disponibilité, du fonctionnement et de la sécurité des systèmes techniques ainsi que de la gestion des données techniques ;
- La réponse aux demandes de contact et aux observations et évaluations de celles-ci

4.3.4. Consentement

Nous assurons le traitement de vos données à caractère personnel sur la base d'un consentement correspondant. Le traitement des données est basé sur l'article 6(1)(a) du RGPD. Si vous donnez votre consentement, c'est toujours pour un but spécifique ; les objectifs du traitement sont déterminés par le contenu de votre déclaration de consentement. Vous

pouvez révoquer votre consentement à tout moment sans affecter la légalité du traitement effectué sur la base du consentement jusqu'à la révocation.

4.3.5. Changement d'objectif

Lorsque nous assurons le traitement de vos données à caractère personnel à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été recueillies, au-delà du consentement approprié ou d'une base juridique convaincante, nous prenons en compte, conformément à l'article 6(4) du RGPD, la compatibilité de l'objectif d'origine et de l'objectif désormais recherché, la nature des données à caractère personnel, les conséquences possibles pour vous d'un traitement ultérieur et les garanties pour la protection des données à caractère personnel.

4.3.6. Profilage

Nous ne procédons pas à des prises de décision fondées exclusivement sur un traitement automatisé, ni au profilage, conformément à l'article 22 du RGPD. Le profilage est effectué uniquement pour protéger nos intérêts légitimes comme décrit ci-dessus ou sur la base de votre consentement spécifique ou sur une autre base légale.

4.4. Sources des données collectées et catégories de données

Nous assurons également le traitement des données à caractère personnel que nous recevons de tiers ou de sources accessibles au public. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble des sources pertinentes et des catégories de données obtenues à partir de ces sources.

- Les sociétés du groupe, les sociétés de vente Porsche, les concessionnaires et les sociétés de service après-vente (notamment Centres Porsche, Centres de service Porsche et Porsche Sales & Marketplace GmbH)
- Les partenaires de coopération et prestataires de services : dans le cas des opérations d'achat, de réparation et de financement, nous recevons des données de solvabilité (score) de la part des agences de crédit ; les données sont ensuite recueillies sur la base de l'article 6 (1) (f) de la loi allemande sur la protection des données (RGPD) pour protéger nos intérêts légitimes (voir également 3.3) ; nous utilisons les données des partenaires, le cas échéant, pour améliorer en permanence la qualité de nos données, par exemple, en vérifiant les adresses et la livrabilité des e-mails.

4.5. Destinataires des données personnelles

Au sein de notre société, seules les personnes, qui en ont besoin aux fins indiquées dans chaque cas, ont accès à vos données personnelles. Vos données personnelles ne seront transmises à des destinataires externes que si la loi l'autorise ou si nous avons votre consentement. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble 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 la maintenance, qui sont soigneusement sélectionnés et contrôlés. Les sous-traitants ne peuvent utiliser les données que conformément à nos instructions.
- **Pouvoirs publics :** Autorités et institutions d'État, telles que les autorités fiscales, les procureurs ou les tribunaux, auxquelles nous devons transférer des données personnelles, par exemple, pour remplir des obligations légales ou pour protéger des intérêts légitimes.
- **Organismes privés :** Sociétés du groupe, sociétés de vente Porsche, concessionnaires et activités de service, partenaires, prestataires de services (non liés par des instructions) ou personnes mandatées, telles que les Centres Porsche et les Centres Service Porsche, banques de financement, agences de crédit ou prestataires de services de transport.

4.6. Service client et gestion des clients potentiels

Ci-après, nous souhaitons vous fournir des informations supplémentaires sur la protection des données concernant la mise en œuvre du service client et de la gestion des clients potentiels chez Porsche. Les mesures servent à assurer un soutien axé sur le client et la partie intéressée.

4.6.1. Gestion commune du service client et des clients potentiels chez Porsche

Les mesures mentionnées au point 3 dans le contexte du soutien à la clientèle et des potentiels clients (en particulier le service après-vente et l'assistance, l'application des dispositions légales, les analyses des besoins, l'assistance individuelle via les canaux de communication souhaités) ne sont généralement pas mises en œuvre par le responsable de données seul. Sont concernés par le service client et la gestion des clients potentiels, en plus du responsable du Centre Porsche, dans le cadre du soutien international, les importateurs locaux concernés, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG en tant que fabricant et ses sociétés affiliées dans les domaines des services financiers et de mobilité, des services numériques et des produits concernant le style de vie.

En utilisant une plateforme centrale, nous évitons les situations où les informations sur vos produits, vos coordonnées et vos intérêts ne seraient pas disponibles pour votre contact Porsche concerné et où vous devriez donc être dirigé vers une autre société.

Cela s'applique également dans le cas où l'entité d'exploitation de votre Centre Porsche change. En échangeant et en vérifiant les données, nous nous assurons que vous recevez le meilleur service et le meilleur conseil possible. Il va sans dire que seules les sociétés concernées qui ont réellement besoin d'accéder à vos données à des fins opérationnelles ont un tel accès.

La gestion commune du service client et des clients potentiels peut conduire à un contrôle conjoint dans

certain cas. Pour cette raison, les sociétés impliquées ont établi dans un accord, conformément à l'article 26 du RGPD, la structure des tâches et responsabilités respectives pour le traitement des données personnelles et l'entité qui remplit les obligations en matière de protection des données. En particulier, elles ont déterminé comment un niveau approprié de sécurité peut être atteint et comment les droits des personnes concernées et les obligations en matière d'information relatives à la protection des données peuvent être garantis. Votre importateur local est à votre disposition en tant que contact central en plus des autres sociétés concernées.

4.6.2. Service client personnalisé et gestion des clients potentiels

Dans la mesure où vous avez donné votre consentement à un service client et prospect, les coordonnées, les données relatives à l'assistance et au contrat (par ex. sur les achats, le crédit-bail ou le financement), les informations sur les services ainsi que les données sur les intérêts, les véhicules et les services ou produits utilisés seront utilisées par les sociétés impliquées dans le service client personnalisé et la gestion des clients potentiels pour vous envoyer des informations et des offres personnalisées sur les véhicules Porsche, les services et autres produits, les invitations aux événements et les enquêtes de satisfaction et les attentes via les canaux de communication souhaités.

Pour la conception individuelle de l'assistance à la clientèle et au client potentiel, nous nous engageons à créer votre profil client.

Les données spécifiques utilisées à cette fin dépendent des informations recueillies sur la base des commandes et des consultations ou fournies par vos soins (par exemple, lors d'une visite au Centre Porsche ou dans le cadre de vos activités sous votre identifiant My Porsche). Les données peuvent également provenir de commandes ou d'achats traités en collaboration avec des partenaires (par exemple, des compagnies d'assurance) et à partir desquels nous recevons les informations, le cas échéant. Dans la mesure où les consentements correspondants ont été accordés, d'autres sources de données peuvent également être incluses. Il peut s'agir de données sur le comportement d'utilisation ou l'état du véhicule par rapport aux données du véhicule qui vous sont attribuées (par exemple, sur votre comportement au volant, votre identification, votre base, votre utilisation, votre analyse, les données sur l'environnement et la circulation, ainsi que les données de localisation et de mouvement) ou sur l'utilisation des supports numériques (par exemple, l'utilisation du site Web). Vous recevrez plus d'informations sur la fusion des données avec le consentement correspondant.

Afin d'offrir une expérience inspirante de la marque et du service client chez Porsche et de rendre la communication et l'interaction aussi personnelles et pertinentes que possible, les données susmentionnées sont utilisées pour les analyses des besoins et la segmentation des clients. Sur cette base, par exemple, les affinités, les préférences et les possibilités peuvent être déterminés par les sociétés impliquées dans le cadre du service client personnalisé et de la gestion des clients potentiels.

Des exemples de ces mesures pour la personnalisation sont des numéros de classification sur vos intérêts probables en matière de produits et sur votre satisfaction. Les informations correspondantes et les résultats de l'analyse sont stockés dans votre profil client et sont ensuite disponibles pour la configuration individuelle du service client et de la gestion des clients potentiels. L'analyse personnelle et l'attribution individuelle dans un profil client n'auront lieu que si cela est utile à votre suivi client personnalisé et au client potentiel. Aucun service client et prospect sans l'analyse décrite à des fins d'optimisation n'est proposé.

Au-delà des mesures individuelles relatives à la communication directe avec vous, nous utiliserons uniquement les données susmentionnées dans le cadre des mesures générales d'assistance au service client et au client potentiel pour effectuer des évaluations générales en fonction des données agrégées des clients et clients potentiels afin d'optimiser nos offres et systèmes et de les aligner sur les intérêts généraux. Veuillez noter que les données sur le comportement d'utilisation ou l'état du véhicule en relation avec les véhicules qui vous sont attribués ou sur l'utilisation des supports numériques peuvent également être utilisées à cette fin si vous avez donné le consentement approprié. Veuillez également noter que vos données peuvent également être évaluées au-delà du champ d'application de l'assistance à la clientèle et au client potentiel ; cela se fera ensuite sur la base de votre consentement spécifique ou sur une autre base légale.

Lorsque nous envoyons des e-mails à l'intention du service d'assistance à la clientèle et aux clients potentiels, nous pouvons utiliser des technologies standard du marché, telles que des pixels de suivi ou des liens de clic. Cela nous permet d'analyser le nombre d'e-mails qui sont livrés, rejetés et/ou ouverts. Ce dernier est particulièrement réalisé au moyen de pixels de suivi. Mesurer le taux d'ouverture de nos e-mails au moyen de pixels de suivi n'est pas entièrement possible si vous avez désactivé l'affichage des images dans votre programme de messagerie. Dans ce cas, l'e-mail ne sera pas intégralement affiché pour vous. Cependant, il nous est toujours possible de savoir si un e-mail a été ouvert si vous cliquez sur des liens texte ou graphiques dans l'e-mail. En utilisant les clics sur les liens, nous pouvons analyser les liens sur lesquels vous cliquez dans nos e-mails et déduire l'intérêt pour certains sujets. En cliquant sur le lien correspondant, vous êtes guidé au travers de notre serveur d'analyse distinct avant d'appeler la page cible. Sur la base des résultats de l'analyse, nous pouvons rendre les e-mails plus pertinents dans le contexte du service client personnalisé et des clients potentiels, les envoyer de manière plus ciblée ou les empêcher d'être envoyés. L'envoi d'e-mails et l'évaluation de leur utilisation ne s'effectueront si vous avez donné votre consentement volontaire au service client personnalisé et aux clients potentiels. Le service client personnalisé et la gestion des clients potentiels ne sont pas offerts sans évaluation décrite pour l'optimisation.

4.7. Traitement des données dans les 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, un autre État partie à l'Accord sur l'Espace économique européen ou un État pour lequel un niveau adéquat de protection des données a été établi par une décision de la Commission européenne, nous veillerons, avant le transfert, à ce que le transfert des données soit couvert par une autorisation légale, il existe des garanties pour un niveau adéquat de protection des données en ce qui concerne la transmission des données (par exemple, par accord sur les garanties contractuelles ou les réglementations officiellement reconnues ou les réglementations internes contraignantes en matière de protection des données chez le destinataire) ou vous avez donné votre consentement au transfert des données.

Lorsque le transfert de données est basé sur l'article 46, 47 ou 49(1), deuxième sous-paragraphe du RGPD, vous pouvez obtenir de notre part une copie des garanties pour l'existence d'un niveau adéquat de protection des données en lien avec le transfert de données ou une indication de la disponibilité d'une copie des garanties. Veuillez utiliser les informations figurant au point 1 à cette fin.

4.8. Période de stockage, suppression

Nous conservons vos données à caractère personnel, si une mission légale pour cela existe, uniquement pendant la durée nécessaire pour atteindre les objectifs poursuivis ou tant que vous n'avez pas révoqué votre consentement. En cas d'opposition au traitement, nous supprimerons vos données à caractère personnel sauf si un traitement ultérieur est toujours autorisé en vertu des dispositions légales. Nous supprimerons également vos données à caractère personnel si nous sommes tenus de le faire pour d'autres raisons légales. En appliquant ces principes généraux, nous supprimons généralement vos données personnelles dans l'immédiat :

- Une fois que la base juridique cesse de s'appliquer et à condition qu'aucune autre base juridique (par exemple, les périodes de conservation en vertu du droit commercial et fiscal) ne s'applique. Si ce dernier s'applique, nous procédons à la suppression des données une fois que l'autre base juridique cesse de s'appliquer ;
- Si vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins que nous poursuivons et qu'aucune autre base juridique (par exemple, les périodes de conservation en vertu du droit commercial et fiscal) ne s'applique. Si ce dernier s'applique, nous procédons à la suppression des données une fois que l'autre base juridique ne s'applique plus ;
- Si cela n'est plus nécessaire pour prévenir la revente non autorisée, protéger efficacement le système de distribution sélective et éviter les infractions. C'est généralement le cas après vérification de l'activité du revendeur.

4.9. Droits des personnes concernées

Droit d'accès : Vous avez le droit de recevoir des informations sur vos données personnelles stockées par nos soins.

Droit de rectification et d'effacement : Vous pouvez exiger que nous rectifions des données incorrectes et, si les dispositions légales sont remplies, supprimer vos données.

Restriction du traitement : Vous pouvez exiger que nous limitions le traitement de vos données, à condition que les dispositions légales soient remplies.

Portabilité des données : Si vous nous avez fourni des données sur la base d'un contrat ou d'un consentement, vous pouvez, si les dispositions légales sont remplies, exiger que les données que vous nous avez fournies soient transmises dans un format structuré, courant et lisible par une machine ou que nous les transférions à un autre contrôleur.

Objection : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données par nos soins sur la base de la sauvegarde des intérêts légitimes pour des raisons découlant de votre situation particulière. Si vous utilisez votre droit d'opposition, nous cesserons le traitement des données sauf à faire valoir des motifs légitimes et impérieux à la poursuite du traitement qui prévaudraient sur les intérêts et les droits de la personne concernée, conformément aux dispositions légales.

Objection 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 notre traitement de vos données à cette fin à tout moment. Si vous exercez votre droit d'opposition, nous cesserons de traiter vos données à cette fin.

Révocation du consentement : Si vous nous avez donné votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel, vous pouvez les révoquer à tout moment avec effet à l'avenir. La légalité du traitement de vos données jusqu'à la révocation reste inchangée.

Droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente si vous pensez que le traitement de vos données enfreint la loi en vigueur. Vous pouvez contacter l'autorité de contrôle responsable de votre lieu de résidence ou votre pays ou l'autorité de contrôle responsable de notre société.

Votre contact avec nous et l'exercice de vos droits : En outre, vous pouvez nous contacter gratuitement si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles et vos droits en tant que personne concernée. Veuillez nous contacter en utilisant les informations fournies dans la section 1. Veillez à ce que nous puissions clairement vous identifier. Si vous révoquez votre consentement, vous pouvez également choisir la méthode de contact que vous avez utilisée lorsque vous avez donné votre consentement.

4.10. Offres de tiers

Les services d'autres prestataires auxquels nous faisons référence sont fournis par les tiers concernés. Nous n'avons aucune influence sur le contenu et le fonctionnement de ces services tiers, et nous ne sommes pas responsables du traitement de vos données à caractère personnel par ces derniers.

4.11. Version

La version la plus récente de cette protection des données s'applique. Mise à jour 04/11/2024

5. Coordonnées

Si vous souhaitez nous contacter personnellement, veuillez écrire à :

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne
E-mail : contact@porsche.de

Remarque :

Porsche Assistance n'est pas responsable des dommages causés par ses prestataires de services sous contrat. Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter directement le prestataire de services mandaté.

Les services d'assistance Porsche sont fournis par Europ Assistance Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 Munich, la société confiée par le groupe Porsche au support opérationnel, et ses sociétés affiliées ou, si nécessaire, par des sous-traitants qui fournissent les services pertinents au niveau local.

6. Numéros d'urgence Porsche Assistance

PAYS	NUMÉRO D'URGENCE DU PAYS D'ORIGINE	NUMÉRO D'URGENCE DE L'ÉTRANGER
ANDORRE	0805 989 911	+34 910 503 911
BELGIQUE	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BOSNIE-HERZÉGOVINE	033 211 911	+387 33 211 911
BULGARIE	02 4450 911	+359 2 4450 911
CROATIE	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
CHYPRE	77 776 911	+357 77 776 911
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	800 880 878	+420 227 186 911
DANEMARK	802 00 911	+45 70 120 911
ESTONIE	6000 911	+372 6000 911
FINLANDE	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANCE	0805 989 911	+33 170 489 911
ALLEMAGNE	0800 911 00 55	+49 899 27 71059
GRÈCE	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HONGRIE	068 080 8222	+36 14 584 493
ISLANDE	800 0 911	+354 800 0 911
IRLANDE	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ITALIE	800 129 911	+39 02 5830 6727
LETTONIE	67 564 911	+371 67 564 911
LITUANIE	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUXEMBOURG	800 40 911	+352 27 302 911
MACÉDOINE DU NORD	0922 600 911	+38 922 600 911
MALTE	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDAVIE	0228 24 583	+373 228 24 583
MONACO	0805 989 911	+33 170 489 911
MONTÉNÉGRO	803 00 308	+382 20 438 040
PAYS-BAS	0800 02 05 911	+31 207 546 911
NORVÈGE	23 503 911	+47 23 503 911
POLOGNE	00 800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
ROUMANIE	0 800 672 911	+40 374 543 911
SERBIE	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
SLOVAQUIE	800 400 911	+421 220 300 911
SLOVÉNIE	02 3314 911	+386 2 3314 911
ESPAGNE	900 111 911	+34 910 503 911
SUÈDE	020 1203 911	+46 851 966 911
TURQUIE	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243
UKRAINE	0 800 600 911	+380 44 5376 911