

Porsche Assistance

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

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 (Détails des zones géographiques couvertes au point 2.4.).

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 les limites et conditions définies ci-après. Veuillez noter qu'aucun paiement en espèces ne peut être effectué pour des prestations non utilisées. Les dépenses engagées pour des

prestations non couvertes ne peuvent pas être remboursées.

2.1. Véhicules garantis

Porsche Assistance s'applique aux véhicules Porsche de production standard vendus neufs dans l'un des pays suivants ou qui sont couverts par une garantie Porsche Approved avec Porsche Assistance conclue 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, Slovénie, Espagne, Suède, Turquie, Ukraine.

Les services de mobilité s'appliquent également aux véhicules vendus mais non immatriculés en Allemagne.

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. Durée de garantie

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, Kosovo, 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 (« Services 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. Politique de confidentialité

Nous, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (ci-après dénommés « nous » ou « Porsche AG »), vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos produits et services. Nous prenons la protection de vos données à caractère personnel très au sérieux. Vos données à caractère personnel seront traitées exclusivement dans le cadre des dispositions légales relatives à la protection des données, en particulier le Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD »). L'objectif de cette politique de confidentialité est de vous informer sur le traitement de vos données à caractère personnel et vos droits en tant que personne concernée dans le cadre de la relation commerciale précontractuelle, contractuelle et post-contractuelle, en particulier dans le cadre du service de mobilité Porsche Assistance. Des informations concernant le traitement des données à caractère personnel dans d'autres cadres sont disponibles dans la politique de confidentialité correspondante.

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

L'entité responsable du traitement des données au sens des lois sur la protection des données est :

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1

70435 Stuttgart
Allemagne
Tél. : +49 (0) 711 911-0
E-mail : info@porsche.de

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

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Délégué à la protection des données
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne
Contact : <https://www.porsche.com/privacy-contact/>

Nous sommes conjointement responsables avec d'autres sociétés du groupe Porsche AG en ce qui concerne le traitement au sein de l'administration du Groupe et la répartition des tâches au moyen de systèmes centralisés. Les processus communs concernent notamment le fonctionnement et l'utilisation des bases de données, des plateformes et des systèmes informatiques utilisés conjointement. En ce qui concerne les processus conjoints, nous déterminons conjointement les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel avec les sociétés du groupe respectives. Dans un accord de responsabilité conjointe, conclu conformément à l'article 26 du RGPD avec les sociétés du groupe concernées, nous avons défini la répartition des tâches et des responsabilités respectives en matière de traitement des données à caractère personnel, ainsi que les entités chargées de remplir les différentes obligations en matière de protection des données. En particulier, nous avons défini la manière dont un niveau de sécurité approprié et vos droits en tant que personne concernée peuvent être garantis, comment nous pouvons nous conformer conjointement aux obligations d'information en vertu du droit sur la protection des données et comment nous pouvons surveiller les incidents potentiels en matière de protection des données. Cela implique également de nous assurer que nous pouvons remplir nos obligations de signalement et de notification. Porsche AG est votre principal point de contact pour toutes les demandes. Vous pouvez également faire valoir vos droits concernant le traitement sous responsabilité conjointe à l'encontre d'une société du groupe conjointement responsable. Si vous nous contactez, nous nous coordonnerons avec les sociétés du groupe concernées 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. Cela inclut toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée). Cela inclut les informations telles que le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, mais également d'autres informations vous concernant qui surviennent nécessairement pendant la durée du service de mobilité Porsche Assistance, telles que des informations sur le début, la fin et l'étendue de l'utilisation.

4.3. Finalités et bases juridiques du traitement des données

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des finalités et des bases juridiques du traitement des données. Dans tous les cas, nous traitons les données à caractère personnel conformément aux exigences légales, même si, dans des cas individuels, une base juridique autre que celle indiquée ci-dessous s'applique.

Il se peut que la fourniture de données à caractère personnel de votre part soit requise par la loi ou un contrat ou soit nécessaire à la conclusion d'un contrat. Nous vous informerons séparément si vous êtes tenu de fournir des données à caractère personnel et des conséquences éventuelles d'un refus (par exemple, la perte de droits ou notre notification indiquant que, sans ces informations, nous ne pourrions pas fournir le service demandé).

4.3.1. Exécution des obligations contractuelles et précontractuelles

Nous traitons vos données à caractère personnel si cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, ou pour la mise en œuvre de mesures précontractuelles qui sont effectuées à votre demande. Les données sont traitées sur la base de l'article 6(1)(b) du RGPD. Les finalités du traitement dépendent du contrat spécifique et comprennent, en particulier, le fait de permettre l'utilisation de nos produits et services spécifiques dans le cadre du service de mobilité Porsche et la création et le traitement d'offres, d'assistance et de services. À cet égard, veuillez également noter les descriptions des produits et services fournis en dehors de la présente Politique de confidentialité.

4.3.2. Exécution des obligations légales

Nous traitons également vos données à caractère personnel pour nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis. Les données sont traitées sur la base de l'article 6(1)(c) du RGPD. Les obligations peuvent résulter, par exemple, du droit commercial, du droit fiscal, de la législation anti-blanchiment, du droit financier ou du droit pénal. Les finalités du traitement découlent de l'obligation légale correspondante ; le traitement vise généralement à assurer la conformité aux obligations imposées par l'état en ce qui concerne la surveillance et l'obligation de déclaration.

4.3.3. Intérêts légitimes

Nous traitons également vos données à caractère personnel pour protéger nos propres intérêts légitimes ou ceux de tiers, sauf lorsque vos intérêts nécessitant la protection des données à caractère personnel l'emportent sur ces intérêts. Les données sont traitées sur la base de l'article 6(1)(f) du RGPD. Le traitement visant à protéger des intérêts légitimes est effectué aux fins suivantes ou pour protéger les intérêts suivants.

- Développement ultérieur de produits, services et offres d'assistance à la clientèle, ainsi que d'autres mesures pour la gestion des transactions et processus commerciaux ;
- Amélioration de la qualité du produit, élimination des erreurs et défauts, etc. en analysant les données du véhicule et les commentaires des clients ;
- Traitement des données dans une plateforme centrale de prospection et d'assistance à la clientèle ainsi que dans des systèmes en amont et en aval à des fins de fidélisation des clients et de vente ;
- Analyse des besoins et segmentation des clients, par ex. calcul et évaluation des affinités, des préférences et du potentiel des clients ;
- Le règlement des cas de garantie et de gestes commerciaux, le traitement des questions et préoccupations non contractuelles ;
- Gestion des risques et coordination des campagnes de rappel
- Assistance dans l'utilisation de services d'assistance et de services à la clientèle fournis par l'Infrastructure de services numériques Porsche ;
- Vérification de solvabilité par échange de données avec des agences de référence de crédit (par ex. SCHUFA) ;
- Assurer une conduite conforme à la loi, prévention et protection contre les infractions à la loi (en particulier les infractions pénales), revendication de réclamations légales et défense contre des réclamations légales, mesures de conformité internes et externes ;

- Exercice du droit de contrôle sur les locaux, y compris par vidéosurveillance, ainsi que d'autres mesures de sécurité des bâtiments et des installations dans la mesure permise par la loi ;
- Assurer la disponibilité, le fonctionnement et la sécurité des systèmes techniques, ainsi que la gestion des données techniques.
- Répondre aux demandes de contact et aux commentaires et les évaluer ;
- Prévention des activités de revendeurs non autorisés (« commerce sur le marché gris ») et protection du système de distribution sélective sur la base d'indications concrètes.

4.3.4. Consentement

Nous traitons vos données à caractère personnel sur la base du consentement applicable. Les données sont traitées sur la base de l'article 6(1)(a)a) du RGPD. Si le consentement est accordé, il sera toujours limité à la finalité spécifiée ; les finalités du traitement sont énoncées dans votre déclaration de consentement. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Ce retrait n'affectera pas la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant son retrait.

4.3.5. Changement de finalité

Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées, sans consentement approprié ou base juridique obligatoire, nous prendrons en compte, conformément à l'article 6(4) du RGPD, la compatibilité entre la finalité initiale et celle poursuivie désormais, le type de données à caractère personnel, les conséquences possibles pour vous d'un traitement ultérieur et les mesures de protection des données à caractère personnel.

4.3.6. Profilage

Nous n'effectuons pas de prise de décision automatisée ni de profilage automatisé au sens de l'article 22 du RGPD. Un profil est créé uniquement pour protéger nos intérêts légitimes tels que décrits ci-dessus ou sur la base de votre consentement spécifique ou d'une autre base juridique.

4.4. Sources et catégories de données dans la collecte de données par des tiers

Nous traitons également les données à caractère personnel que nous recevons de tiers ou de sources accessibles au public. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des sources

pertinentes et des catégories de données obtenues à partir de ces sources.

- Sociétés du groupe, sociétés de distribution Porsche, concessionnaires et entreprises de service (en particulier les Centres Porsche, les Centres de service Porsche et Porsche Sales & Marketplace GmbH).
- Partenaires de coopération et prestataires de services : dans le cas de processus d'achat, de réparation et de financement, nous recevons des données de solvabilité (valeur de score) provenant d'agences de référence de crédit ; les données sont ensuite collectées sur la base de l'article 6(1)(f) du RGPD pour protéger nos intérêts légitimes (voir également la section 4.3.3) ; nous utilisons les données de partenaires si nécessaire pour améliorer continuellement la qualité de nos données, par exemple en vérifiant la délivrabilité des adresses et des e-mails.

4.5. Destinataires des données à caractère personnel

Au sein de notre société, seules les personnes qui ont besoin de vos données à caractère personnel aux fins indiquées y ont accès. Nous ne transmettons vos données à caractère personnel à des destinataires externes que s'il existe une base juridique pour le faire ou si nous avons votre consentement. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des destinataires concernés :

- Sous-traitants : Des sociétés du groupe ou prestataires de services externes, par exemple dans les domaines de l'infrastructure technique et de la maintenance, qui sont soigneusement sélectionnés et vérifiés. Les sous-traitants ne peuvent utiliser les données que conformément à nos instructions.
- Organismes publics : Les autorités et institutions étatiques, telles que les autorités fiscales, les procureurs publics ou les tribunaux, auxquelles nous pouvons (éventuellement devons) transmettre des données à caractère personnel, par exemple pour remplir des obligations légales ou pour protéger des intérêts légitimes.
- Organismes privés : Les sociétés du groupe, sociétés de distribution Porsche, concessionnaires et entreprises de service, partenaires de coopération, prestataires de services (indépendants) ou sous-traitants mandatés tels que les Centres Porsche et les Centres de service Porsche, prestataires financiers, agences de référence de crédit ou prestataires de services de transport.

4.6. Assistance aux clients et aux prospects

Nous souhaitons vous fournir ci-dessous des informations supplémentaires sur la protection des données concernant

la façon dont nous gérons les clients existants et les prospects chez Porsche. Ces mesures sont conçues pour s'assurer que l'assistance est adaptée aux besoins des deux groupes.

4.6.1. Gestion conjointe des clients existants et des prospects chez Porsche

Les mesures visées à la section 3 concernant la gestion des clients existants et des prospects (notamment le service et l'assistance, la mise en œuvre des exigences légales, l'analyse des besoins et l'accompagnement personnalisé via les canaux de communication souhaités) ne sont généralement pas mises en œuvre par le seul responsable du traitement. En plus du centre Porsche concerné, la gestion des clients existants et des prospects sous la marque Porsche implique, dans le cadre de l'assistance internationale, les importateurs locaux respectifs, 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 lifestyle. Une liste à jour des sociétés impliquées ainsi que leurs coordonnées à des fins d'assistance en Allemagne est disponible ici : <https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care>

En utilisant une plateforme centrale, nous évitons tout risque que des informations sur vos produits, vos coordonnées et vos centres d'intérêt ne puissent pas être consultées par votre interlocuteur Porsche, afin que vous n'ayez pas besoin d'être orienté vers une autre société participante. Cela s'applique également en cas de changement de la société d'exploitation de votre Centre Porsche respectif. L'échange et le couplage des données nous permet de vous fournir une assistance et des conseils optimaux. Naturellement, seules les entreprises impliquées qui ont besoin de vos données à des fins opérationnelles y ont accès.

La gestion conjointe des clients existants et potentiels peut, dans certains cas, conduire à une responsabilité conjointe du traitement. Pour cette raison, les sociétés impliquées se sont mises d'accord, conformément à l'article 26 du RGPD, sur la répartition des tâches et des responsabilités respectives en matière de traitement des données à caractère personnel, ainsi que sur la répartition des obligations en matière de protection des données. Il a notamment été défini comment garantir un niveau de sécurité adéquat et comment assurer le respect de vos droits en tant que personne concernée ainsi que le respect

des obligations d'information en matière de protection des données. En plus des autres sociétés participantes, votre importateur agit comme votre principal point de contact.

4.6.2. Gestion individuelle des clients existants et potentiels

Lorsque vous avez donné votre consentement volontaire à la gestion individuelle des clients existants et potentiels, les coordonnées, les données d'assistance et les données contractuelles (par ex. pour l'achat, la location ou le financement), les informations sur les services ainsi que les données sur les intérêts, les véhicules et les services et produits utilisés par les entreprises impliquées dans la gestion conjointe des clients existants et potentiels seront utilisées pour vous envoyer des informations et des offres personnalisées sur les véhicules, les services et d'autres produits de Porsche, des invitations à des événements et des enquêtes sur la satisfaction et les attentes via les canaux de communication souhaités.

Aux fins de la gestion individuelle des clients existants et potentiels, nous créons un profil client pour vous.

Les données spécifiques utilisées à cette fin dépendent des données qui ont été collectées ou mises à disposition par vous sur la base de commandes, d'achats et de consultations (par exemple, lors d'une consultation au Centre Porsche ou dans le cadre de vos activités sous votre Porsche ID sur My Porsche). Les données peuvent également provenir de commandes ou d'achats qui sont traités en coopération avec des sociétés partenaires (par ex. des compagnies d'assurance) et dont nous pouvons ensuite recevoir les informations. Si les consentements correspondants ont été donnés, des sources de données supplémentaires pourront également être incluses. Il peut s'agir de données sur le comportement d'utilisation ou l'état du véhicule en relation avec les véhicules qui vous sont attribués (par ex. des données d'identification, de base, d'utilisation, d'analyse, environnementales et de circulation, ainsi que des données de localisation et de mouvement) ou sur l'utilisation des médias numériques (par ex. pour l'utilisation du site web). Vous trouverez de plus amples informations sur la fusion des données dans le consentement correspondant.

Afin d'offrir une expérience de la marque et d'assistance inspirante avec Porsche et de rendre la communication et l'interaction aussi personnelles et pertinentes que possible, les données mentionnées sont utilisées pour les analyses

des besoins et la segmentation des clients. Sur cette base, les affinités, les préférences et le potentiel peuvent être déterminés par les entreprises impliquées dans le cadre de l'accompagnement individuel des clients et prospects. Des exemples de ces mesures pour personnaliser l'accompagnement sont des indicateurs de vos intérêts probables pour les produits et de votre niveau de satisfaction. Les informations et les résultats d'analyse correspondants sont stockés dans votre profil client et sont ensuite mis à disposition pour la conception individuelle de l'accompagnement des clients et des prospects. L'évaluation personnelle et l'affectation dans un profil client n'ont lieu que si cela sert l'accompagnement individuel des clients et des prospects. La gestion individuelle des clients existants et potentiels sans ces mesures d'optimisation et de personnalisation n'est pas disponible.

Au-delà des mesures individuelles relatives à la communication directe avec vous, nous utilisons les données susmentionnées, dans le cadre de mesures générales pour l'accompagnement des clients et des prospects, uniquement pour effectuer des analyses générales basées sur des données agrégées relatives aux clients et prospects 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 de médias numériques, peuvent également être utilisées à cette fin si vous avez donné le consentement correspondant. Veuillez également noter que vos données peuvent être analysées en dehors du cadre de la gestion des clients existants et potentiels ; dans de tels cas, cela est basé sur votre consentement spécifique ou sur une autre base juridique.

Lorsque nous envoyons des e-mails dans le cadre de l'assistance à des clients individuels et à des prospects, nous pouvons utiliser des technologies de marché standard telles que des pixels de suivi ou des liens de suivi des clics. Cela nous permet d'analyser quels et/ou combien d'e-mails sont livrés et/ou rejetés et/ou ouverts ; cette dernière analyse est réalisée notamment via des pixels de suivi. Il n'est pas possible de mesurer de manière exhaustive le taux d'ouverture de nos e-mails à l'aide de pixels de suivi si vous avez désactivé l'affichage des images dans votre programme de messagerie. Dans ce cas, l'e-mail ne sera pas affiché dans son intégralité. Cependant, il nous est toujours possible de déterminer si un e-mail a été ouvert si vous cliquez sur des liens texte ou graphiques dans l'e-mail. Grâce aux liens de suivi des clics, nous pouvons analyser

quels liens sont cliqués dans nos e-mails et en déduire le niveau d'intérêt pour certains sujets. Lorsque vous cliquez sur le lien correspondant, vous êtes acheminé via notre serveur d'analyse séparé avant d'accéder à la page cible. Sur la base des résultats de l'analyse, dans le cadre de l'assistance individuelle aux clients et aux prospects, nous pouvons rendre les e-mails plus pertinents, les envoyer de manière plus ciblée ou arrêter d'envoyer des e-mails. Les e-mails ne seront envoyés et l'utilisation ne sera évaluée que si vous avez donné votre consentement volontaire à la gestion individuelle des clients existants et potentiels. La gestion individuelle des clients existants et potentiels n'est pas disponible sans l'évaluation décrite pour l'optimisation.

4.7. Traitement des données dans des pays tiers

Si les données sont transférées à des organismes dont le siège ou le lieu de traitement des données n'est pas situé dans un État membre de l'Union européenne, dans un autre pays en dehors de l'Union européenne signataire de l'Accord sur l'Espace économique européen ou dans un État pour lequel un niveau de protection approprié des données a été déterminé par une décision de la Commission européenne, nous veillerons avant la divulgation à ce que le transfert de données soit couvert par une autorisation légale, qu'il existe des garanties pour assurer un niveau adéquat de protection des données en ce qui concerne le transfert de données (par ex., par l'accord de garanties contractuelles, de réglementations officiellement reconnues ou de règles internes contraignantes en matière de protection des données chez le destinataire) ou que vous avez donné votre consentement au transfert de données.

Dans la mesure où le transfert de données est fondé sur l'article 46, 47 ou 49 paragraphe 1 alinéa 2 du RGPD, vous pouvez obtenir auprès de nous une copie des garanties assurant l'existence d'un niveau adéquat de protection des données en ce qui concerne le transfert de données ou une indication de la disponibilité d'une copie des garanties. À cette fin, veuillez utiliser les informations du point 1.

4.8. Durée de conservation, effacement

Nous conservons vos données à caractère personnel, lorsque la loi l'autorise, uniquement pendant la durée nécessaire pour atteindre les objectifs poursuivis ou jusqu'à ce que vous ayez retiré 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 y sommes légalement tenus pour d'autres raisons. En appliquant ces principes généraux, nous supprimons généralement vos données personnelles immédiatement

- après que la base juridique a cessé d'exister et à condition qu'aucune autre base juridique (par ex., les périodes de conservation des lois commerciales et fiscales) ne s'applique. Si tel est le cas, nous supprimerons les données une fois que l'autre base juridique aura cessé d'exister ;
- lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins que nous poursuivons et qu'aucune autre base juridique ne s'applique (par ex., périodes de conservation des lois commerciales et fiscales). Si tel est le cas, nous supprimerons les données une fois que l'autre base juridique aura cessé d'exister ;
- lorsque cela n'est plus nécessaire dans le but d'empêcher la revente non autorisée, de protéger efficacement le système de distribution sélective et d'éviter les violations de la loi. C'est généralement le cas après la vérification de l'activité du revendeur.

4.9. Droits des personnes concernées

Droit d'accès : Vous avez le droit de recevoir des informations de notre part concernant les données que nous avons enregistrées à votre sujet.

Droit de rectification et d'effacement : Vous pouvez demander la correction de données incorrectes, et dans la mesure où les exigences légales sont satisfaites, la suppression de vos données.

Limitation du traitement : Vous pouvez exiger, à condition que les exigences légales soient respectées, que nous limitons le traitement de vos données.

Portabilité des données : Si vous nous avez fourni des données sur la base d'un contrat ou d'un consentement, vous pouvez, si les exigences légales sont satisfaites, nous demander de vous transmettre les données que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou nous demander de les transmettre à un autre responsable du traitement.

Opposition : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des motifs liés à votre situation particulière, à notre traitement de vos données, dans la mesure où ce traitement est fondé sur la poursuite d'intérêts légitimes. Si vous exercez votre droit d'opposition, nous cesserons de

traiter vos données à moins que nous puissions démontrer des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui prévalent 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 notre traitement de vos données à cette fin à tout moment. Si vous exercez votre droit d'opposition, nous cesserons le traitement à cette fin.

Retrait du consentement : Si vous nous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment avec effet à l'avenir. Le retrait du consentement n'affectera pas la légalité du traitement avant son retrait.

Droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle : Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle si vous pensez que le traitement de vos données enfreint la loi applicable. À cette fin, vous pouvez contacter l'autorité de protection des données responsable de votre lieu de résidence ou de votre pays, ou l'autorité de protection des données dont nous relevons.

Nous contacter et exercer vos droits : En outre, vous pouvez nous contacter gratuitement si vous avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel et vos droits en tant que personne concernée. Veuillez nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessus à la clause 1. Ce faisant, veuillez vous assurer que nous pouvons vous identifier clairement. Lorsque vous retirez votre consentement, vous pouvez alternativement choisir la méthode de contact que vous avez utilisée lorsque vous avez donné votre consentement.

4.10. Offres de tiers

En cas de réclamation, notre prestataire de services conventionné, Europ Assistance Services GmbH, peut vous proposer les offres suivantes.

- un service en ligne pour soumettre votre cas à Porsche Assistance (traitement des données mentionnées au point 3.1)
- fournir un service en ligne qui permet de localiser le service de remorquage commandé et de suivre son heure de départ et d'arrivée. Si vous utilisez cette offre facultative, les données à caractère personnel suivantes relatives à la réclamation signalée seront traitées dans

le cadre du service en ligne d'Europ Assistance Services GmbH :

- Numéro de dossier d'assistance individuelle
- Nom et adresse de la société de remorquage mandatée
- localisation actuelle
- un portail de remboursement des frais où vous pouvez soumettre des factures pour des demandes de remboursement existantes

Veuillez noter : Ces informations peuvent également permettre de tirer des conclusions sur le lieu et les circonstances de l'incident.

Ce service et d'autres services provenant d'autres fournisseurs, mentionnés dans le cadre du service de mobilité garantie Porsche Assistance, ont été et seront conçus et fournis par des tiers. Nous n'avons aucune influence sur la création, le contenu ou la fonction de ces services tiers. Nous nous dissocions expressément du contenu de toute offre de tiers. À cet égard, veuillez vous renseigner directement auprès des fournisseurs de ces offres de tiers, si nécessaire.

4.11. À compter du

La version la plus récente de la présente Politique de confidentialité s'appliquera. Version 5.2 – au 18 mars 2026

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
ALBANIE	0 800 3800	+355 44 80 37 30
ALLEMAGNE	0800 911 00 55	+49 89 927 71 059
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
CHYPRE	77 776 911	+357 77 776 911
CROATIE	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
DANEMARK	802 00 911	+45 70 120 911
ESPAGNE	900 111 911	+34 910 503 911
ESTONIE	6000 911	+372 6000 911
FINLANDE	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANCE	0805 989 911	+33 170 489 911
GRÈCE	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HONGRIE	068 080 8222	+36 14 584 493
IRLANDE	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ISLANDE	800 0 911	+354 800 0 911
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	0 800 615 15	+373 22 02 51 34
MONACO	0805 989 911	+33 170 489 911
MONTÉNÉGR0	803 00 308	+382 20 438 040
NORVÈGE	23 503 911	+47 23 503 911
PAYS-BAS	0800 02 05 911	+31 207 546 911
POLOGNE	800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	800 880 878	+420 227 186 911
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
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