

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

### 1. Préambule

La société Volkswagen Group France est la filiale française du groupe Volkswagen AG. Elle regroupe en son sein les divisions françaises des marques suivantes :

- Cupra ;
- Seat ;
- Škoda ;
- Volkswagen ;
- Volkswagen Véhicules Utilitaires.

Cette politique de protection de confidentialité s'adresse aux utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs » ou « vous ») du site web <https://rdv-atelier.volkswagen-entretien.fr/> (ci-après le « Site »).

La société Volkswagen Group France s'est engagée dans une politique de respect et de maintien de normes élevées en matière de déontologie et notamment de protection des Données à caractère personnel.

Elle a pour objectif de vous informer, conformément au Règlement (UE) 201/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après dénommé le « Règlement » ou « RGPD »), sur la manière dont vos informations personnelles peuvent être collectées et traitées par le biais de notre Site dans le cadre notamment de votre navigation sur ce dernier et de l'utilisation des services proposés.

Nous allons vous présenter les éléments relatifs aux traitements de vos données à caractère personnel par Volkswagen France, division de la société Volkswagen Group France (ci-après « nous », et ses dérivés « notre » et « nos »).

La société Volkswagen Group France s'est engagée dans une politique de respect et de maintien de normes élevées en matière de déontologie et notamment de protection des données à caractère personnel.

### 1. Identité du responsable du traitement

Le responsable des traitements mis en œuvre depuis le Site est la société Volkswagen Group France.

Les coordonnées du responsable du traitement sont les suivantes :

Volkswagen Group France  
Division Volkswagen France  
11 avenue de Boursonne  
02600 Villers-Cotterêts

Volkswagen Group France a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO). Vous pouvez lui adresser toutes vos questions relatives aux traitements de vos données :

- à l'adresse électronique suivante : [dpo@volkswagengroup.fr](mailto:dpo@volkswagengroup.fr)
- par courrier postal envoyé à l'adresse suivante :

Volkswagen Group France  
Délégué à la Protection des données  
15 avenue de la demi-lune  
95700, Roissy-en-France

## **2. Collecte loyale et transparente de vos données**

Dans un souci de loyauté et de transparence, Volkswagen Group France prend soin d'informer les personnes concernées sur les traitements qu'elle met en œuvre par la présente politique de confidentialité et les mentions d'information apposées aux formulaires de collecte de données personnelles.

Ces données sont collectées loyalement. Aucune collecte n'est effectuée à l'insu des personnes concernées et sans qu'elles en soient informées.

## **3. Utilisation légitime et proportionnée de vos données**

Lorsque Volkswagen Group France est amenée à traiter des données, elle le fait pour des finalités spécifiques : chaque traitement de données mis en œuvre poursuit ainsi une finalité légitime, déterminée et explicite.

Pour chacun des traitements mis en œuvre, Volkswagen Group France s'engage à ne collecter et n'exploiter que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la poursuite des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Volkswagen Group France veille à ce que les données soient mises à jour et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexactes.

## **4. Traitements mis en œuvre**

Chaque traitement réalisé par Volkswagen Group France répond à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se fonde sur l'exécution d'un contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, votre consentement ou encore l'intérêt légitime de Volkswagen Group France.

Volkswagen Group France conserve vos données pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies.

Les finalités pour lesquelles vos données sont traitées ainsi que leur base juridique et la durée de conservation des données sont détaillées ci-dessous

Finalités	Données personnelles	Base juridique	Durée de conservation
<b>Fourniture des services de la plateforme (demandes de devis, prise de rendez-vous avec les partenaires agréés, gestion et suivi des véhicules</b>	Nom, prénom, adresse email, pays de résidence, préférences de langue, adresse postale, numéro de téléphone, plaque d'immatriculation du véhicule, concessionnaire de référence, motif du rendez-vous	Exécution d'un contrat	durée nécessaire à la fourniture des services.
<b>Chatbot</b>	Zone de commentaires libres	Intérêt légitime	durée nécessaire à la fourniture des services et au suivi de la relation client.
<b>Gestion de votre inscription à la newsletter des marques et toutes autres entités de Volkswagen Group France</b>	Nom, prénom, adresse email	Consentement	Jusqu'au retrait du consentement ou 3 ans à compter du dernier contact de la personne concernée avec le responsable du traitement.
<b>Envoi d'offres commerciales, y compris des offres personnalisées, relatives à nos produits et services par courrier électronique et par SMS</b>	Nom, prénom, adresse email	Consentement	Jusqu'au retrait du consentement ou 3 ans à compter du dernier contact de la personne concernée avec le responsable du traitement.
<b>Gestion des cookies soumis à consentement</b>	Données techniques, de navigation, ou de connexion, adresse IP	Consentement recueilli préalablement au dépôt des cookies et autres traceurs	Durée de vie du cookie ou du traceur.
<b>Gestion des cookies non soumis à consentement</b>	Données techniques, de navigation, ou de connexion, adresse IP,	<b>Intérêt légitime</b> de Volkswagen Group France pour le dépôt et la lecture des cookies et autres	Durée de vie du cookie ou du traceur.

Finalités	Données personnelles	Base juridique	Durée de conservation
		traceurs pouvant être déposé sans consentement (à finalité exclusivement techniques et répondant aux critères d'exonération du consentement)	

Pour plus d'informations sur les cookies et traceurs que nous utilisons, vous pouvez consulter notre politique cookies [\[lien\]](#).

## 5. Destinataires des données

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées à l'article 4, les principales destinataires qui seront susceptibles d'avoir accès à vos données sont les suivantes:

- les partenaires du réseau agréé Volkswagen France et notamment les réparateurs agréés ;
- prestataires de services ou sous-traitants auxquels Volkswagen Group France a recours à savoir notre service de relation client, notre agence digitale, notre conseil en transformation digitale et data ;
- s'il y a lieu, les autorités compétentes sur requête et notamment les organismes publics, les juridictions concernées, ainsi que les médiateurs, les experts-comptables, les commissaires aux comptes, les avocats, les huissiers, les officiers ministériels, les officiers de police, les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances, exclusivement pour répondre aux obligations légales, ainsi que dans le cas de la recherche des auteurs d'infractions commises sur internet ;
- les tiers susceptibles de déposer des cookies sur vos terminaux lorsque vous y consentez.

Nous nous assurons, au sein de notre organisation, que seules les personnes habilitées au regard de leurs fonctions, aient accès aux données qui leur sont utiles pour mettre en œuvre les traitements dont ils ont la charge.

## 6. Transfert des données hors de l'Union européenne

L'hébergement des données du Site est assuré par la société AWS Cloud dont les centres de données sont situés au sein de l'Union Européenne.

Pour les traitements mis en œuvre ultérieurement à partir des données collectées depuis le Site, dans l'hypothèse où des données personnelles étaient transférées vers un pays destinataire qui n'assurerait pas un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui de l'Union européenne, Volkswagen Group France s'engage, à défaut de

décision d'adéquation et après avoir procédé à une évaluation du niveau de protection de vos droits sur le territoire de l'Etat tiers où est établi le destinataire de vos données personnelles, à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection de vos données personnelles sur la base de garanties appropriées (notamment des clauses contractuelles types définies par la Commission européenne), dont la communication pourra être directement obtenue auprès de Volkswagen Group France à l'adresse suivante [dpo@volkswagengroup.fr](mailto:dpo@volkswagengroup.fr).

## **7. Sécurité des données personnelles**

Volkswagen Group France accorde une importance particulière à la sécurité des données personnelles. Elle met en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données personnelles, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité des données et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi la personne concernée est invitée à rester vigilante sur la question.

## **8. Sous-traitance**

Lorsque Volkswagen Group France recourt à un prestataire, elle ne lui communique des données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à ces exigences de sécurité et de confidentialité.

Volkswagen Group France conclut avec ses sous-traitants, dans le respect de ses obligations légales et réglementaires, des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données par ces derniers, en conformité avec la réglementation sur la protection des données personnelles, en particulier l'article 28 du RGPD.

## **9. Exercice des droits de la personne concernée**

Volkswagen Group France est particulièrement soucieuse du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de données qu'elle met en œuvre, pour vous garantir des traitements équitables et transparents compte tenu des circonstances particulières et du contexte dans lesquels vos données personnelles sont traitées.

- **Droit d'accès**

A ce titre, vous avez la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées. Lorsqu'elles le sont, vous disposez du droit de demander une copie de vos données et des informations concernant :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données concernées ;
- les destinataires ou catégories de destinataires ainsi que, le cas échéant si de telles communications devaient être réalisées, les organisations internationales auxquelles les données ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ;

- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
  - l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement de vos données personnelles, du droit de demander une limitation du traitement de vos données, du droit de vous opposer à ce traitement ;
  - le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
  - des informations relatives à la source des données quand elles ne sont pas collectées directement auprès des personnes concernées ;
  - l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris de profilage, et dans ce dernier cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour les personnes concernées.
- **Droit à la rectification de vos données**

Vous pouvez demander à Volkswagen Group France que vos données soient, selon les cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées.

- **Droit à l'effacement de vos données**

Vous pouvez demander à Volkswagen Group France l'effacement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

Votre attention est attirée sur le fait que le droit à l'effacement des données n'est pas un droit général et qu'il ne pourra y être fait droit que si un des motifs prévus dans la réglementation applicable est présent.

- **Droit à la limitation des traitements de données**

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

- **Droit de vous opposer au traitement de vos données**

Vous disposez du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données dont la base juridique est l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement.

En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, Volkswagen Group France veille à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si Volkswagen Group France peut démontrer qu'elle a des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés, ou le traitement devra se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

- **Droit à la portabilité de vos données**

Vous disposez du droit à la portabilité de vos données personnelles. Il ne s'agit pas d'un droit général. En effet, toutes les données de tous les traitements ne sont pas portables et ce droit

ne concerne que les traitements automatisés, à l'exclusion des traitements manuels ou papiers.

Ce droit est limité aux traitements dont la base juridique est votre consentement ou l'exécution des mesures précontractuelles ou d'un contrat. Ce droit n'inclut ni les données dérivées ni les données inférées, qui sont des données personnelles créées par Volkswagen Group France.

- **Droit de retirer votre consentement**

Lorsque les traitements de données que Volkswagen Group France met en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. Volkswagen Group France cesse alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

- **Droit d'introduire une réclamation**

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (par voie postale : Cnil – Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07) et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel.

Vous pouvez introduire une réclamation en utilisant ce formulaire dédié : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

- **Droit de définir des directives anticipées**

Vous avez la possibilité de formuler des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données à caractère personnel après votre décès et de désigner une personne pour exécuter ces directives. Celle-ci a alors qualité pour prendre connaissance des directives et demander leur mise en œuvre au responsable du traitement.

Vous pouvez nous faire connaître vos directives sur le sort de vos données personnelles traitées par Volkswagen Group France selon les modalités décrites ci-dessous. Vous pouvez modifier ou révoquer vos directives à tout moment.

- **Les modalités d'exercice de vos droits**

Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés :

- à l'adresse électronique suivante : [donneespersonnelles@volkswagengroup.fr](mailto:donneespersonnelles@volkswagengroup.fr)
- par courrier postal envoyé à l'adresse suivante :

Volkswagen Group France  
11 avenue de Boursonne  
02600, Villers-Cotterêts

Vous aurez à justifier de votre identité par tous moyens.

## **10. Mise à jour de la politique de protection des données personnelles**

La présente politique de protection des données est susceptible d'être modifiée, notamment en cas d'évolution des services proposés par Volkswagen Group France sur le Site. Par conséquent, nous vous recommandons de consulter la présente politique à chaque nouvel accès au site.