

Avril 2024

# Your privacy is our priority

INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

**D'leteren**

# Table des matières

<b>1. Quel est l'objectif de cette note d'information?</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Qui est le responsable du traitement?</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Quelles données à caractère personnel traitons-nous?</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Catégories de personnes concernées</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2 Catégories de données à caractère personnel</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Comment et pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel?</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1 Pour vous fournir nos produits et services.</b> .....	<b>13</b>
A. Pour vous fournir des offres et des devis .....	13
B. Pour vous fournir les produits et services demandés et gérer notre relation contractuelle .....	13
C. Pour vous fournir des services en ligne spécifiques .....	14
D. Pour vous fournir des services de livraison/d'installation .....	14
E. Pour fournir des services spécifiques aux clients « fleet » et gérer la relation contractuelle relative à la flotte de véhicules .....	15
F. Pour assurer le respect des obligations légales .....	15
G. Pour sécuriser les locaux, les biens, les outils et les événements de D'leteren Automotive .....	16
H. Pour fournir des services facultatifs pour faciliter l'accès aux produits et services proposés par les filiales et les partenaires .....	16
<b>4.2 Pour promouvoir les produits et services de D'leteren Automotive.</b> .....	<b>17</b>
A. Pour présenter les produits et services de D'leteren Automotive sur les sites web .....	18
B. Pour vous offrir des expériences de conduite d'essai .....	18
C. Pour contacter et assurer le suivi des prospects et pour proposer des avantages ou des offres spécifiques .....	18
D. Pour vous adresser des communications marketing personnalisées .....	19
E. Pour adresser aux clients existants des communications commerciales sur des produits et services similaires à ceux déjà achetés .....	19
F. Pour définir et améliorer notre stratégie marketing .....	20
G. Pour vous informer sur les activités et les produits/services de D'leteren Automotive par le biais de plateformes en ligne. ....	20
<b>4.3 Pour améliorer l'expérience des clients et optimiser notre efficacité opérationnelle</b> .....	<b>21</b>
A. Pour organiser notre réseau .....	21
B. Pour récolter un feedback par le biais d'enquêtes de satisfaction .....	21
C. Pour réaliser des études de marché afin de concevoir correctement et d'améliorer nos produits et services .....	22
D. Pour contrôler la qualité des produits et services fournis .....	22
E. Pour définir et améliorer les programmes de fidélisation de la clientèle .....	23
F. Pour interagir avec vous et répondre à vos demandes/réclamations .....	24
G. Pour protéger nos intérêts et gérer les litiges .....	24
<b>5. Avec qui partageons-nous vos données?</b> .....	<b>25</b>
A. Filiales de D'leteren Automotive .....	26
B. Sous-traitants de D'leteren Automotive .....	26
C. Autorités publiques .....	27
D. Partenaires de D'leteren Automotive .....	27
<b>6. Où sont localisées vos données?</b> .....	<b>28</b>
<b>7. Combien de temps conservons-nous vos données?</b> .....	<b>30</b>
<b>8. Comment protégeons-nous vos données?</b> .....	<b>32</b>
<b>9. Quels sont vos droits et comment les exercer?</b> .....	<b>34</b>
<b>Comment nous contacter?</b> .....	<b>36</b>
<b>Modifications de la présente note d'information</b> .....	<b>36</b>

1

Quel est l'objectif  
de cette note  
d'information ?

L'objectif de cette note d'information est de vous fournir des informations claires et complètes sur le traitement de vos données personnelles par D'leteren Automotive SA/NV (ci-après « D'leteren Automotive », ou « nous »).

Nous traitons vos données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD ») et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « Loi vie privée »).

Pour vous permettre d'accéder facilement aux informations pertinentes, la présente note d'information est structurée en plusieurs sections :

- ▶ [Qui est le responsable du traitement des données ? \(2.\)](#)
- ▶ [Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? \(3.\)](#)
- ▶ [Comment et pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel ? \(4.\)](#) Dans cette section, nous vous donnons un aperçu complet des principales activités de traitement regroupées en trois finalités principales :
  - [Pour vous fournir des produits et services liés à la mobilité \(4.1.\)](#),
  - [Pour promouvoir l'offre de produits et de services D'leteren Automotive \(4.2\)](#), et
  - [Pour améliorer votre expérience en tant que client des produits et services de mobilité et optimiser l'efficacité opérationnelle de D'leteren Automotive \(4.3\)](#).
- ▶ Dans les sections suivantes, vous pouvez accéder à des informations supplémentaires relatives à des sujets spécifiques : [le partage des données avec des tiers \(5.\)](#), [la localisation de vos données \(6.\)](#), [la durée des activités de traitement \(7.\)](#), [la sécurité des données \(8.\)](#), [un rappel de vos droits et comment les exercer \(9.\)](#), [comment contacter D'leteren Automotive concernant le traitement de vos données à caractère personnel](#).

2

# Qui est le responsable du traitement ?

D'leteren Automotive SA/NV, dont le siège social est situé Rue du Mail, 50, 1050 Bruxelles, est une société belge qui importe et distribue des véhicules, des pièces détachées, des accessoires, des vélos et des services automobiles et de mobilité supplémentaires, tels que des solutions de recharge et des panneaux solaires, des activités de réparation. Ces activités sont menées en Belgique et en France pour ce qui concerne les véhicules Microlino. D'leteren Automotive importe et distribue les véhicules VW AG (Volkswagen, Volkswagen Commercial Vehicles, Audi, SEAT, Cupra, ŠKODA, Porsche) et Microlino, et distribue les véhicules de Maserati, Bentley, Lamborghini, Bugatti et Rimac.

La mission de D'leteren Automotive est de fournir à nos clients une mobilité harmonieuse et durable pour tous. Chez D'leteren Automotive, un véhicule n'est pas un simple produit : c'est un ensemble de services connectés qui améliorent votre mode de vie. D'leteren Automotive a été le pionnier du développement de nouveaux services de mobilité, tels que les services de mobilité partagée et de mobilité multimodale, comme Poppy, Taxis Verts, Husk.

D'leteren possède plusieurs filiales, et plus particulièrement :

- D'leteren Mobility Company (DMC) – le réseau de distribution de D'leteren Automotive;
- Wonderauto (véhicules d'occasion MyWay et Audi Approved Plus);
- Wondergroup (services franchisés d'entretien automobile WonderServices et réparation de pièces de carrosserie Wondercar);
- Electric by D'leteren (bornes de recharge pour véhicules électriques);
- GoSolar (panneaux solaires et batteries);
- Lucien Bike (détaillant de vélos);
- Joule (services de financement de vélos);
- D'leteren Micromobility (micro-véhicules urbains);
- Lab Box (qui exploite Husk (solutions de transport avec chauffeur privé), Mob box (conseil en mobilité) et mBrella (services de mobilité pour les RH));
- Poppy (services de voitures partagées);
- Taxis Verts (centrale de services de taxi);

Pour vous offrir ses différents services liés à la mobilité, D'leteren Automotive traite vos données personnelles.

Par « traitement », nous entendons toutes les opérations que nous effectuons sur les données, telles que la collecte, l'enregistrement, le stockage, la consultation, l'utilisation, l'envoi, la suppression, l'archivage et la destruction des données.

D'leteren Automotive doit être considérée comme le responsable du traitement lorsqu'il détermine la finalité du traitement des données et la manière dont elles sont traitées. Dans ce cas, la présente note d'information sur la protection de la vie privée sera utilisée pour informer les personnes dont les données sont traitées par D'leteren Automotive.

Lorsque D'leteren Automotive détermine la finalité et les modalités du traitement de vos données personnelles avec d'autres entités, toutes les entités qui prennent la décision sont considérées comme des responsables conjoints du traitement, conformément au RGPD. Le cas échéant, la présente note d'information contiendra des informations supplémentaires spécifiques concernant les situations de responsabilité conjointe.

3

Quelles données  
à caractère  
personnel  
traitons-nous ?

Dans le cadre de ses activités, D'leteren Automotive interagit avec plusieurs catégories de personnes physiques (ci-après «personnes concernées») (3.1) et traite des types spécifiques de données à caractère personnel (3.2).

### 3.1 Catégories de personnes concernées

Dans le cadre de ses activités, D'leteren Automotive traite des données à caractère personnel relatives à différentes catégories de personnes concernées. Afin que vous puissiez facilement déterminer si vous êtes concerné par un traitement effectué par D'leteren Automotive, le tableau ci-dessous fournit de plus amples détails sur les catégories de personnes dont les données à caractère personnel sont traitées.

#### ► Clients

Les personnes physiques (en tant que privés ou en tant que professionnels indépendants) qui sont en relation contractuelle avec D'leteren Automotive et son réseau de concessionnaires/distributeurs pour la fourniture de biens (par exemple, un véhicule) et/ou de services (par exemple, l'entretien d'un véhicule).

#### ► Représentants d'entreprises

Les personnes de contact ou les représentants des entreprises qui sont en relation contractuelle avec D'leteren Automotive et son réseau de concessionnaires/distributeurs pour la fourniture de biens (par exemple, un véhicule) et/ou de services (par exemple, l'entretien d'un véhicule) pour leurs employés et/ou d'autres personnes travaillant pour eux (par exemple, des directeurs, des agents) (dénommés «conducteurs/utilisateurs» dans la présente note d'information).

#### ► Prospects

Les personnes (agissant à des fins privées, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs ou professionnels indépendants) qui manifestent un intérêt pour les produits, services et/ou activités de D'leteren Automotive et qui n'ont pas (encore) de relation contractuelle avec D'leteren Automotive (par exemple, les personnes qui demandent à recevoir des communications marketing de D'leteren Automotive, qui demandent un essai de conduite ou qui demandent une offre).

#### ► Conducteurs/utilisateurs

Les employés et autres personnes (par exemple les directeurs, les agents) qui ne sont pas directement dans une relation contractuelle avec D'leteren Automotive ou son réseau de concessionnaires/distributeurs, mais qui se voient offrir des biens (par exemple un véhicule) et/ou des services (par exemple l'entretien d'un véhicule) fournis par D'leteren Automotive dans le cadre d'un contrat conclu avec l'entreprise/organisation pour laquelle ils travaillent, ou dans le cadre d'un contrat conclu avec un client pour leur bénéfice.

#### ► Utilisateurs d'Internet

Les visiteurs des sites internet de D'leteren Automotive, des pages de médias sociaux et/ou d'autres services en ligne fournis par D'leteren Automotive.

#### ► Visiteurs

Les personnes qui visitent les locaux de D'leteren Automotive (par exemple, les concessions/distributeurs, les garages, les bureaux, les lieux d'événements).

#### ► Press & media

Les personnes travaillant pour la presse et les médias (en particulier les journalistes) et les personnes intéressées par les activités de D'leteren Automotive.





## 3.2 Catégories de données à caractère personnel

Pour mener ses activités, D'leteren Automotive traite différentes catégories de données à caractère personnel. Dans un souci de transparence, vous trouverez ci-dessous plus de détails sur les catégories de données personnelles traitées. Veuillez noter que la liste ci-dessous n'est pas censée être exhaustive, mais vise plutôt à vous fournir des informations claires sur les principales catégories de données à caractère personnel habituellement traitées. Lorsque la note d'information fait référence à des catégories spécifiques de données à caractère personnel, elle doit être comprise conformément aux détails fournis dans le tableau ci-dessous. Conformément au principe de minimisation des données du RGPD, D'leteren Automotive évalue soigneusement et régulièrement la nécessité de traiter les données à caractère personnel à la lumière des finalités poursuivies.

### ▶ Données d'identification

Nom, prénom, sexe, langue, date et lieu de naissance, nationalité

### ▶ Données de contact

Adresse, email, téléphone, téléphone portable, identifiant pour un service en ligne, compte d'un réseau de communication, préférences de contact.

### ▶ Preuve d'identité

Extrait des données de la carte d'identité (nom, prénom, adresse), copie de la carte d'identité et/ou du numéro national (si la loi l'exige).

### ▶ Données relatives au permis de conduire

Copie du permis de conduire ou des données contenues dans le permis de conduire.

### ▶ Données professionnelles

Entreprise, fonction, numéro de TVA (de l'entreprise).

### ▶ Données financières

Numéro de compte bancaire, références de la carte de crédit, détails des paiements, historique des paiements, factures, informations comptables.

### ▶ Données d'accès

Informations collectées pour permettre l'accès aux locaux de D'leteren Automotive, au lieu de l'événement ou à tout bâtiment/installation utilisé pour les activités de D'leteren Automotive.

### ▶ Données relatives à la famille

Composition du ménage, nombre d'enfants (à charge) (dans la mesure où les données familiales sont nécessaires pour bénéficier des avantages liés à une situation familiale spécifique).

### ▶ Données contractuelles

Produits/services achetés, date du contrat, exigences spécifiques du contrat (date de livraison, configuration spécifique, services accessoires...), état de la demande de crédit/leasing/location et informations de suivi, statut d'exécution du contrat, état et historique de la maintenance, concessionnaire/distributeur/partenaire sélectionné, informations relatives à l'alimentation électrique, identification du personnel de D'leteren Automotive/usines/fournisseurs/concessionnaires/distributeurs/partenaires chargé des services fournis... (les données effectivement traitées varient en fonction de la nature des produits/services fournis).

### ▶ Données de réservation

Informations sur le rendez-vous (date, lieu), concessionnaire/distributeur/partenaire sélectionné, produit/service sélectionné, demandes spécifiques.

### ▶ Données relatives aux demandes individuelles

Toute information que vous avez fournie à D'leteren Automotive (par téléphone, e-mail, chat, au personnel d'un concessionnaire/distributeur, etc.) pour poser une question, demander une offre, une assistance ou un suivi de contrat. Il peut également s'agir d'enregistrements d'appels/de chats.

### ▶ Données informatiques

L'adresse IP, l'identifiant de l'utilisateur, les périodes de connexion, d'autres logs pertinents (les logs d'Itsme par exemple), les identifiants de cookies et autres identifiants.

► **Données Internet d'interaction**

Données statistiques relatives à votre interaction avec les comptes de D'leteren Automotive sur les médias sociaux ou aux interactions avec les sites internet de D'leteren Automotive.

► **Informations sur les préférences**

Informations sur vos préférences en matière de communication (options de communication marketing, statut du consentement...), informations sur vos préférences concernant nos produits et services (marques préférées...).

► **Données relatives à un événement**

Informations sur un événement (lieu, type d'activité, indicateurs d'évaluation, liste des participants, résultats du concours...), en fonction de la nature de chaque événement.

► **Indicateurs de satisfaction**

Notes globales des enquêtes de satisfaction, réponses aux enquêtes (à l'exception des enquêtes anonymes)

► **Données du véhicule**

Marque, modèle, caractéristiques de conception, caractéristiques techniques, données d'entretien, données d'intervention mécanique, numéro de plaque d'immatriculation, numéro d'identification du véhicule (VIN), données d'homologation, données relatives à la pollution...

► **Données sur les produits/services**

Caractéristiques des produits/services, accessoires, données sur les composants, données spécifiques qui peuvent être requises en fonction de la nature des produits/services fournis (par exemple, configuration du réseau électrique pour l'installation d'une station de recharge pour véhicule électrique).

► **Données générées par le véhicule/le produit**

Données générées par l'utilisation des véhicules/produits, en fonction de la configuration de chaque véhicule/produit et des préférences enregistrées du conducteur/utilisateur.

En général, D'leteren Automotive n'a pas accès aux données générées par le véhicule/produit, à l'exception des données relatives au kilométrage, à la consommation réelle de carburant et aux alertes techniques et de sécurité.

Pour des services spécifiques, des données supplémentaires et spécifiques générées par le véhicule/produit peuvent être traitées par D'leteren Automotive, comme les données de géolocalisation pour les services d'essai ou de véhicule partagé. Le cas échéant, des informations supplémentaires spécifiques sont fournies sur ces traitements.

► **Données relatives au bâtiment**

Pour des services spécifiques, des informations sur les caractéristiques de votre bâtiment sont nécessaires (réseau électrique, données du système électrique, lieu d'installation, photos techniques/d'installations, restrictions techniques ou d'accès...).

► **Images de vidéosurveillance**

Les enregistrements et images de vidéosurveillance dans les locaux de D'leteren Automotive, dans la mesure où ils sont mis à disposition par le gestionnaire de l'immeuble, à la demande de D'leteren Automotive.



A woman with dark hair is driving a car. She is wearing a light-colored top and green pants. The car's interior is visible, including the steering wheel, dashboard, and center console. The dashboard features a digital display showing '16:23', '0 km/h', 'Trip 346.6 km', and 'S1'. There is also a navigation screen with the text 'Over the world The destinies My Way'. The text '4' is overlaid on a blue triangle on the left side of the image.

4

**Comment et pourquoi  
traitons-nous  
vos données à  
caractère personnel ?**

D'leteren Automotive traite les données à caractère personnel à plusieurs fins, et principalement [pour vous fournir des produits et services liés à la mobilité \(4.1\)](#), [promouvoir l'offre de produits et services de D'leteren Automotive \(4.2\)](#), et [développer des initiatives spécifiques destinées à améliorer votre expérience client des produits et services de mobilité et notre efficacité opérationnelle \(4.3\)](#). Vous trouverez plus de détails sur ces activités de traitement des données personnelles dans les tableaux et sections ci-dessous.

Conformément au RGPD, les informations suivantes sont détaillées ci-dessous :

- **Finalité**  
Décrit dans quel but vos données sont traitées par D'leteren Automotive;
- **Base légale**  
Décrit la justification juridique applicable au traitement de vos données, conformément à l'article 6 du RGPD;
- **Catégories de personnes concernées**  
Indique à quel(s) type(s) de personnes physiques se rapportent les données traitées par D'leteren Automotive (de plus amples détails sur les catégories visées sont disponibles au [point 3.1](#)).
- **Catégories de données**  
Décrit les types de données à caractère personnel traitées par D'leteren Automotive. Des dénominations génériques sont utilisées par souci de clarté (de plus amples détails sur les catégories visées sont disponibles au [point 3.2](#)); les catégories de données à caractère personnel sont énumérées sur la base des pratiques commerciales habituelles de D'leteren Automotive, sans être exhaustives;
- **Responsables conjoints du traitement**  
Des activités de traitement spécifiques sont effectuées en collaboration avec d'autres responsables du traitement, qui décident avec D'leteren Automotive des finalités et des moyens du traitement. Conformément à l'article 26 du RGPD, des informations complémentaires spécifiques sont fournies le cas échéant.



## 4.1 Pour vous fournir nos produits et services

D'leteren Automotive s'engage à vous fournir des produits et services de la plus haute qualité, ce qui nécessite le traitement de vos données personnelles aux fins plus spécifiques suivantes :

### A - Pour vous fournir des offres et des devis

► **Finalité**

Pour émettre des offres et des devis à votre demande et en assurer le suivi par les concessionnaires/distributeurs et le personnel de vente.

► **Base légale**

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive puisse vous fournir les services demandés (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour l'intérêt légitime de D'leteren Automotive d'assurer un suivi efficace de vos demandes (article 6.1.f du RGPD).

► **Catégories de personnes concernées**

Prospects, clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs.

► **Catégories de données**

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données financières, données contractuelles, données sur les véhicules, données sur les produits/services, preuves d'identité (lorsque nécessaire).

### B - Pour vous fournir les produits et services demandés et gérer notre relation contractuelle

► **Finalité**

Pour commander, livrer et assurer la bonne utilisation des produits/services demandés (y compris le suivi avec les usines et le réseau, et la garantie/les rappels), et facturer ces produits/services (y compris le recouvrement des créances).

► **Base légale**

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à assurer un suivi efficace de vos demandes et/ou à assurer la bonne exécution du contrat avec votre employeur (article 6.1.f du RGPD).

► **Catégories de personnes concernées**

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

► **Catégories de données**

Données d'identification, preuve d'identité, données de contact, données contractuelles, données financières, données sur les produits/services, données sur les véhicules, données générées par les véhicules/produits (dans des cas spécifiques), données professionnelles, données informatiques. Des catégories spécifiques de données peuvent être traitées, en fonction de la nature des services fournis, telles que par exemple :

- les données de géolocalisation pour les demandes d'assistance routière;
- les données relatives au permis de conduire pour le service de voiture partagée ou la fourniture de véhicules de remplacement;
- les données relatives à l'assurance en cas de demande de service couverte par un contrat d'assurance.

## C - Pour vous fournir des services en ligne spécifiques

### ► Finalité

Pour vous fournir des services en ligne spécifiques et pour traiter les demandes spécifiques formulées en ligne sur nos sites web (par exemple, prise de rendez-vous en ligne, achat de produits ou de services via des plateformes en ligne).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD), ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à assurer un suivi efficace de vos demandes et/ou à assurer la bonne exécution du contrat avec votre employeur/entreprise (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'information, données de contact, données professionnelles, données sur les véhicules, données sur les produits/services, données financières, preuves d'identité, données informatiques.

## D - Pour vous fournir des services de livraison/d'installation

### ► Finalité

Pour vous fournir des services à domicile/à l'endroit choisi et/ou des services d'installation (par exemple, l'installation de bornes de recharge), y compris l'analyse préliminaire sur place avant l'installation, l'assistance à l'activation et la certification de l'installation...

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à

assurer un suivi efficace de vos demandes et/ou à assurer la bonne exécution du contrat avec votre employeur (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, conducteurs/utilisateurs, représentants d'entreprises.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données de contact, données contractuelles, données relatives aux produits/services, données professionnelles, données relatives aux véhicules, données de réservation, données relatives aux bâtiments, données financières, données informatiques.

## E - Pour fournir des services spécifiques aux clients « fleet » et gérer la relation contractuelle relative à la flotte de véhicules.

### ► Finalité

Pour vous fournir des services spécifiques aux clients « fleet » (carte de chargement, par exemple) et des services aux conducteurs/utilisateurs (suivi de l'entretien, par exemple).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à fournir des services de haute qualité à ses clients de flotte et aux conducteurs/utilisateurs concernés (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprise, conducteurs/utilisateurs.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données de contact, données professionnelles, données générées par le véhicule/produit, données du véhicule, données du produit/service, données informatiques.

## F - Pour assurer le respect des obligations légales

### ► Finalité

Pour respecter les obligations légales, notamment en matière de protection des données, de comptabilité, de fiscalité, de législation sur la fraude kilométrique (car-pass), de réglementation de la pollution, d'homologation des véhicules automobiles, de réglementation de la circulation, de processus de rappel (questions de sécurité), et prévenir la fraude à ces obligations légales par des tiers (y compris des clients).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive respecte ses obligations légales (article 6.1.c du RGPD).

Le traitement est également nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive de sécuriser ses données et ses actifs, et pour l'intérêt légitime du personnel de D'leteren Automotive, du personnel des fournisseurs, du personnel des partenaires, des clients et du public en général de prévenir la fraude ou le contournement des obligations légales (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Toute personne dont les données personnelles sont traitées par D'leteren Automotive, quel que soit son statut (prospects, clients, représentants d'entreprise, conducteurs/utilisateurs, internautes, visiteurs, etc.).

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données de contact, données relatives au permis de conduire, données relatives aux demandes individuelles, données contractuelles, données relatives aux véhicules, données financières, données informatiques, données relatives aux produits/services (dans la mesure où cela est nécessaire pour respecter les obligations légales applicables et conserver des preuves de conformité, en cas de litige ou de suspicion de fraude).

## G - Pour sécuriser les locaux, les biens, les outils et les événements de D'leteren Automotive

### ► Finalité

Pour assurer la sécurité de nos locaux, de notre infrastructure, de nos infrastructures et outils informatiques, de nos bureaux, de notre entrepôt ou plus généralement de nos bâtiments et/ou événements (y compris la prévention de la fraude).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive de sécuriser ses locaux, ses outils et ses actifs, et pour l'intérêt légitime du personnel de D'leteren Automotive, du personnel des fournisseurs et des visiteurs/clients/prospects d'être en sécurité lorsqu'ils sont présents dans les locaux de D'leteren Automotive ou lorsqu'ils utilisent les outils de D'leteren Automotive (article 6.1.f du RGPD).

Le cas échéant, l'utilisation de caméras est indiquée par le pictogramme réglementaire affiché dans les locaux concernés.

### ► Catégories de personnes concernées

Visiteurs, clients, conducteurs/utilisateurs, représentants d'entreprises, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données professionnelles, données d'accès, données informatiques, images de vidéosurveillance (dans la mesure où elles sont mises à disposition par le gestionnaire immobilier sur demande).

## H - Pour fournir des services facultatifs pour faciliter l'accès aux produits et services proposés par les filiales et les partenaires

### ► Finalité

Pour vous fournir des services supplémentaires visant à faciliter l'accès aux services proposés par les filiales de D'leteren Automotive ou les partenaires de D'leteren Automotive, tels que les services de crédit, de financement, de leasing, d'assurance et les services liés à la mobilité. Cette activité de traitement n'est effectuée qu'à votre demande.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive puisse exécuter son contrat avec vous et vous fournir les services optionnels demandés (article 6.1.b du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité et données informatiques (lorsque nécessaire), données de contact, données contractuelles, données financières, données relatives aux produits/services, données professionnelles, données relatives aux véhicules.





## 4.2 Pour promouvoir les produits et services de D'leteren Automotive


D'leteren Automotive traite vos données avec votre autorisation préalable pour vous adresser des communications marketing personnalisées sur ses produits et services, vos avantages de fidélité (par ex. cadeaux, bons, réductions), des avantages exclusifs, des réductions, ainsi que des invitations à des événements et activités spéciales (concours, expositions, événements sportifs...).

Afin de répondre à vos attentes, nous sélectionnons les communications sur la base de votre historique client et des préférences que vous avez éventuellement indiquées (par exemple, la marque de votre véhicule). Nous pouvons analyser les données dont nous disposons pour tenter de mieux anticiper vos besoins et vos attentes. En recoupant ou en complétant ces données, nous pouvons également établir un profil afin d'assurer une meilleure adéquation avec vos souhaits. Ainsi, nous pouvons vous envoyer des communications adaptées à vous et à vos préférences concernant nos produits et services.

Par exemple, nous pouvons vous envoyer notre lettre d'information ou des invitations à des événements concernant de nouveaux modèles de véhicules, des produits ou des accessoires que vous avez achetés précédemment ou pour lesquels vous avez manifesté votre intérêt.

En outre, afin d'améliorer votre expérience client, nous pouvons également vous envoyer des informations sur les services liés aux produits ou services que vous avez achetés (par exemple, pneus de saison, contrôle hivernal, entretien préventif, etc.)

Le consentement que vous nous donnez pour traiter vos données à des fins de marketing peut être retiré à tout moment, par exemple via les liens de désinscription figurant au bas de tous les emails promotionnels. En outre, vous pouvez nous demander d'adapter les paramètres de vos préférences en matière de communication marketing, par exemple en modifiant le statut de votre consentement, en ajoutant ou en supprimant votre consentement pour des domaines spécifiques de marketing, en spécifiant vos thèmes et canaux de communication préférés. Pour ce faire, il vous suffit de nous contacter en utilisant les coordonnées mentionnées dans la section [« Comment nous contacter ? »](#) ou en utilisant l'outil de gestion du consentement qui peut être disponible pour vous permettre de mieux préciser vos préférences en ce qui concerne vos interactions avec nous.



Enfin, des canaux de communication dédiés peuvent être organisés pour des gammes spécifiques de produits/services (véhicules de luxe, par exemple) ou pour des catégories spécifiques de clients (gestionnaires de flotte, par exemple). Dans ce cas, par défaut, les communications marketing seront limitées à ce type spécifique de produits/services, sauf si vous indiquez vos préférences pour qu'elles soient étendues à d'autres catégories de produits/services. De plus amples informations sur la portée de ces canaux spécifiques sont disponibles sur le support d'information approprié (site web dédié, en particulier).

Outre les communications basées sur votre consentement, des campagnes de marketing spécifiques peuvent être organisées sur la base de l'intérêt légitime de D'leteren Automotive à promouvoir des produits et services similaires à ceux que vous avez achetés/utilisés précédemment.

Afin d'améliorer sa stratégie marketing et de mieux répondre à vos attentes, D'leteren Automotive évalue votre appréciation sur ses actions marketing et l'évolution des préférences des clients. Pour ce faire, nous utilisons, dans la mesure du possible, des données anonymes ou pseudonymisées.

En tout état de cause, vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment en nous contactant à l'aide des coordonnées mentionnées dans la section [« Comment nous contacter ? »](#) ou en utilisant le lien d'opposition figurant au bas de tous nos emails promotionnels.

## A - Pour présenter les produits et services de D'leteren Automotive sur les sites web

Vous pouvez visiter nos sites web et découvrir nos services sans avoir à nous fournir d'informations personnelles. Toutefois, l'utilisation de certains cookies est nécessaire pour naviguer sur nos sites web. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez-vous référer à la politique en matière de cookies disponible sur le site web que vous visitez.

## B - Pour vous offrir des expériences de conduite d'essai

### ► Finalité

Pour vous proposer des expériences de test de conduite et organiser la gestion des tests de conduite au sein du réseau (y compris la disponibilité des véhicules et le suivi des amendes reçues des autorités pour les clients/prospects/conducteurs/utilisateurs qui ont commis des infractions au code de la route avec des véhicules de D'leteren Automotive).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) et est nécessaire pour se conformer aux obligations légales (article 6.1.c du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, prospects, conducteurs/utilisateurs, représentants d'entreprises.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données informatiques, données de contact, données générées par le véhicule/produit, données du véhicule, données de réservation, données du concessionnaire/distributeur et données du permis de conduire.

## C - Pour contacter et assurer le suivi des prospects et pour proposer des avantages ou des offres spécifiques

### ► Finalité

Pour contacter les clients par téléphone pour leur proposer des avantages spécifiques, notamment en relation avec des produits/services similaires à ceux qu'ils ont acheté précédemment.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à la promotion de ses produits et services et à la garantie que les processus de vente se déroulent correctement (article 6.1.f du RGPD).

Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données personnelles en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section « [Comment nous contacter?](#) », ou en inscrivant votre numéro de téléphone sur la liste « ne m'appellez pas » - « do not call me » (pour plus de détails, voir <https://www.dncm.be>).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, informations sur les préférences, données sur les véhicules, données sur les produits/services.



## D - Pour vous adresser des communications marketing personnalisées

### ► Finalité

Pour vous adresser des communications marketing personnalisées sur nos produits et services, vos avantages de fidélité (par ex. cadeaux, bons, réductions), des avantages exclusifs, des remises, ainsi que des invitations à des événements et activités spéciales (concours, exposition, événements sportifs...).

### ► Base légale

Le traitement est basé sur votre consentement (article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Prospects, clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, utilisateurs d'Internet, presse et médias.

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données contractuelles, données informatiques, données relatives au véhicule, données générées par le véhicule, données relatives à la famille, indicateurs de satisfaction, données relatives aux produits/services, informations sur les préférences, données de réservation, photos, données relatives aux événements (y compris les résultats, le cas échéant).

### ► Responsables conjoints du traitement

Des campagnes de marketing, des activités ou des événements spécifiques, en particulier lorsqu'ils concernent une marque spécifique, peuvent être organisés conjointement avec les usines, les concessionnaires/distributeurs indépendants ou d'autres partenaires de D'leteren Automotive (notamment D'leteren Lease ou Volkswagen D'leteren Finance). Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies dans la note d'information sur les sites web de la marque ou sur les sites web dédiés à l'action/événement en question.

## E - Pour adresser aux clients existants des communications commerciales sur des produits et services similaires à ceux déjà achetés

### ► Finalité

Pour vous adresser des communications marketing (y compris des invitations à des événements) concernant des produits et services similaires à ceux que vous avez achetés précédemment.

### ► Base légale

Ces campagnes de marketing spécifiques sont basées sur l'intérêt légitime de D'leteren Automotive à promouvoir des produits et services similaires auprès de clients existants (article 6.1.f du RGPD).

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment, en utilisant les liens inclus dans nos communications ou en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section [« Comment nous contacter ? »](#).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants de l'entreprise, conducteurs/utilisateurs.

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données contractuelles, données informatiques, données relatives au véhicule, données générées par le véhicule, données relatives à la famille, indicateurs de satisfaction, données relatives aux produits/services, informations sur les préférences, données de réservation, photos, données relatives aux événements (y compris les résultats, le cas échéant).

### ► Responsables conjoints du traitement

Certaines campagnes de marketing, activités ou événements, en particulier lorsqu'ils concernent une marque spécifique, peuvent être organisés conjointement avec des usines, des concessionnaires/distributeurs indépendants ou d'autres partenaires de D'leteren Automotive (notamment D'leteren Lease ou Volkswagen D'leteren Finance). Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies dans la note d'information sur les sites web de la marque ou les sites web dédiés à l'action/événement en question.

## F - Pour définir et améliorer notre stratégie marketing

### ► Finalité

Définir et améliorer la stratégie marketing de D'leteren Automotive.

A cette fin, D'leteren Automotive peut évaluer l'appréciation par le client des actions de marketing menées. Toutefois, pour minimiser l'utilisation de données à caractère personnel, D'leteren Automotive privilégie l'utilisation de données anonymes ou pseudonymisées pour réaliser cette finalité.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour l'intérêt légitime de D'leteren Automotive à promouvoir ses produits et services (article 6.1.f RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Prospects, clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, presse et médias..

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données contractuelles, données informatiques, données relatives au véhicule, données générées par le véhicule, données relatives à la famille, indicateurs de satisfaction, données relatives aux produits/services, informations sur les préférences, données Internet d'interaction, données de réservation, photos, données relatives aux événements (y compris les résultats, le cas échéant).

### ► Responsables conjoints du traitement

Certaines campagnes de marketing, activités ou événements, en particulier lorsqu'ils concernent une marque spécifique, peuvent être organisés conjointement avec des usines, des concessionnaires/distributeurs indépendants ou d'autres partenaires de D'leteren Automotive. Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies dans la note d'information sur les sites web de la marque ou sur les sites web dédiés à l'action/événement en question.

## G - Pour vous informer sur les activités et les produits/services de D'leteren Automotive par le biais de plateformes en ligne

D'leteren Automotive gère sa présence Internet et sur les réseaux sociaux afin d'informer le public de ses activités par le biais de pages dédiées, de publications et de publicités. Ce faisant, les documents relatifs au traitement des données à caractère personnel par les plateformes préexistantes (Facebook, Instagram, X (anciennement Twitter), LinkedIn) sont d'application.

D'leteren Automotive n'a cependant aucune influence sur les documents ou sur les traitements de données effectués par ces plateformes, notamment en ce qui concerne le traitement pour l'amélioration de leur système publicitaire et pour la collecte de statistiques d'audience des pages visitées.

Toutefois, il est possible que nous soyons qualifiés de responsables conjoints du traitement avec ces plateformes. Dans ce cas, les données que vous nous communiquez en visitant nos pages sur ces plateformes sont ou peuvent être traitées conjointement par le réseau social et D'leteren Automotive (en tant qu'administrateur de ses pages sur le réseau social) aux fins suivantes :

- la collecte de certaines données au moyen de cookies;
- amélioration par le réseau social de son système publicitaire;
- obtenir des statistiques d'audience pour la page.

Ces données ne seront traitées que par l'administrateur de la page (D'leteren Automotive) dans le cadre de son intérêt légitime à informer le public sur ses activités et à obtenir des statistiques pour promouvoir de manière adéquate ses pages sur les réseaux sociaux (article 6.1.f du RGPD). Les statistiques d'audience établies par les réseaux sociaux sont uniquement transmises à D'leteren Automotive agissant en tant qu'administrateur de la page et sous une forme anonymisée.

Les données personnelles concernées peuvent être des données liées à votre compte, des données liées au partage de contenu ou à vos communications avec d'autres personnes utilisant la même plateforme.

Ces données personnelles sont ou peuvent être traitées aussi longtemps que la page existe et que vous la visitez. Les avis de confidentialité de chaque réseau social utilisé par D'leteren Automotive peuvent être consultés en cliquant sur les liens suivants :

[Facebook & Instagram \(Meta\)](#)

[X \(Twitter\)](#)

[LinkedIn](#)

## 4.3 Pour améliorer l'expérience des clients et optimiser notre efficacité opérationnelle

### A - Pour organiser notre réseau

#### ► Finalité

Organiser notre réseau de concessionnaires/distributeurs et les services d'assistance aux concessionnaires/distributeurs (par exemple, en garantissant un processus commercial efficace pour répondre aux demandes des clients, en fournissant une assistance et une formation au réseau sur la base d'enquêtes de satisfaction des clients, en organisant un programme de récompense des concessionnaires/distributeurs sur la base de la satisfaction des clients, en soutenant la définition de la stratégie du réseau...).

#### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD), ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à assurer une exécution efficace de son contrat avec votre employeur/entreprise, et les intérêts légitimes de D'leteren Automotive à organiser correctement son réseau de concessionnaires/distributeurs au profit de tous les clients de D'leteren Automotive bénéficiant de services de qualité (article 6.1.f du RGPD).

#### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

#### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données contractuelles, données de réservation, données financières, données sur les produits/services, données professionnelles, données sur les véhicules, données sur les produits/services, indicateurs de satisfaction.

### B - Pour récolter un feedback par le biais d'enquêtes de satisfaction

#### ► Finalité

Pour améliorer la qualité de nos produits et services en évaluant votre satisfaction et/ou vos attentes au moyen d'enquêtes. Certaines enquêtes peuvent être menées par téléphone.

#### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour réaliser les intérêts légitimes de D'leteren Automotive dans l'amélioration de la qualité des produits et services de D'leteren Automotive (en comprenant mieux les besoins et les attentes de ses clients et prospects - article 6.1.f du RGPD).

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment, en utilisant les liens inclus dans nos communications ou en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section « [Comment nous contacter ?](#) ». Pour les enquêtes menées par téléphone, vous pouvez aussi vous opposer en inscrivant votre numéro de téléphone sur la liste « ne m'appellez pas »-« do not call me » (pour plus de détails, voir <https://www.dncm.be>).

#### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

#### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données sur les produits/services et, si vous répondez à l'enquête et que vous marquez vos réponses à l'enquête comme « non anonymes », des données supplémentaires peuvent être traitées (pour garantir que votre évaluation sera liée aux services que vous avez reçus), comme des indicateurs de satisfaction, des données contractuelles.

#### ► Responsables conjoints du traitement

En ce qui concerne les produits et services relatifs à des marques spécifiques, comme indiqué sur les sites web des marques concernées, vos données peuvent être traitées conjointement par D'leteren Automotive et l'usine concernée. Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies sur les sites web des marques.

## C - Pour réaliser des études de marché afin de concevoir correctement et d'améliorer nos produits et services

### ► Finalité

Pour nous permettre d'offrir nos produits et services de manière adéquate, d'améliorer la qualité de nos produits et services et de mieux adapter nos nouveaux produits/services aux besoins des clients en réalisant des études de marché. Dans la mesure du possible, pour minimiser l'utilisation des données à caractère personnel, D'leteren Automotive privilégie l'utilisation de données anonymes ou pseudonymisées pour cette finalité.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive dans l'amélioration de la qualité de ses produits et services et dans la conception appropriée de nouveaux produits/services (article 6.1.f du RGPD).

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment, en utilisant les liens inclus dans nos communications ou en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section [« Comment nous contacter ? »](#).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Identification, données de contact, données professionnelles, données sur les véhicules, données sur les contrats, données sur les produits/services, indicateurs de satisfaction

### ► Responsables conjoints du traitement

En ce qui concerne les produits et services relatifs à des marques spécifiques, comme indiqué sur les sites web des marques concernées, vos données peuvent être traitées conjointement par D'leteren Automotive et l'usine concernée. Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies sur les sites web des marques.

## D - Pour contrôler la qualité des produits et services fournis

### ► Finalité

Pour assurer le contrôle de la qualité des produits/services, assurer le suivi des alertes de maintenance, évaluer la qualité des services après-vente et des services de carrosserie fournis. Pour contrôler et améliorer la qualité des services fournis par D'leteren Automotive (y compris les services fournis par l'intermédiaire des centres d'appel). Dans la mesure du possible, des données anonymes ou pseudonymisées sont traitées pour améliorer les outils et les interfaces utilisés pour interagir avec les clients.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive de contrôler et d'améliorer la qualité des produits/services fournis (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données sur les demandes individuelles, données sur les véhicules, données sur les produits/services, données sur les véhicules/produits générés, données professionnelles, indicateurs de satisfaction.

### ► Responsables conjoints du traitement

En ce qui concerne les produits et services relatifs à des marques spécifiques, comme indiqué sur les sites web des marques concernées, vos données peuvent être traitées conjointement par D'leteren Automotive et l'usine concernée. Le cas échéant, des informations complémentaires spécifiques sont fournies sur les sites web des marques.

## E - Pour définir et améliorer les programmes de fidélisation de la clientèle

### ► Finalité

Pour définir et améliorer les programmes de fidélisation des clients, en leur offrant des avantages (par exemple des cadeaux, des bons d'achat, des réductions) ou des avantages exclusifs, et conserver les preuves de l'éligibilité des clients à ces avantages (si applicable).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour les intérêts légitimes de D'leteren Automotive de récompenser ses clients afin d'accroître leur fidélité aux services de D'leteren Automotive (article 6.1.f du RGPD).

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment, en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section [« Comment nous contacter ? »](#).

### ► Catégories de personnes concernées

Clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs.

### ► Catégories de données

Données d'identification, données de contact, données professionnelles, données contractuelles, données financières, données informatiques, données relatives au véhicule, données générées par le véhicule/produit, données relatives à la famille, informations sur les préférences. Une preuve d'identité peut être exigée dans le cadre de programmes de fidélisation spécifiques.



## F - Pour interagir avec vous et répondre à vos demandes/réclamations

### ► Finalité

Pour interagir avec vous (via un chatbot, un live chat, par email, par téléphone...) et répondre à vos demandes/réclamations concernant nos produits/services.

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour que D'leteren Automotive exécute son contrat avec vous (article 6.1.b du RGPD) ou nécessaire pour l'intérêt légitime de D'leteren Automotive à l'amélioration de la satisfaction de ses clients (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Utilisateurs d'internet, clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, prospects.

### ► Catégories de données

Données d'identification, preuves d'identité, données informatiques, données de contact, données professionnelles, données sur les demandes individuelles, données sur les véhicules, données sur les produits/services, indicateurs de satisfaction.

## G - Pour protéger nos intérêts et gérer les litiges

### ► Finalité

Pour détecter et prévenir la fraude et les activités illégales qui pourraient compromettre le bon fonctionnement et la sécurité de nos services, sites web ou applications. Cela comprend également la protection des intérêts de D'leteren Automotive en cas de litige (par exemple, avec les prospects, les clients et les conducteurs/utilisateurs).

### ► Base légale

Le traitement est nécessaire pour réaliser les intérêts légitimes de D'leteren Automotive, à savoir maintenir l'équilibre financier et technique et préserver tous les moyens nécessaires à la protection de ses intérêts en cas de litige/procédure judiciaire (article 6.1.f du RGPD).

### ► Catégories de personnes concernées

Toute personne en conflit avec nous, quel que soit son statut (prospects, clients, représentants d'entreprises, conducteurs/utilisateurs, internautes, visiteurs, etc.)

### ► Catégories de données

Toutes les données personnelles nécessaires pour protéger les intérêts de D'leteren Automotive et pour fournir des preuves dans le cadre d'une réclamation (données d'identification, preuves d'identité, données de la demande individuelle, données du contrat, données du véhicule, données du produit/service, données informatiques...).



5

# Avec qui partageons-nous vos données ?

Lorsque cela est approprié pour atteindre la ou les finalité(s) concernée(s), D'leteren Automotive peut collaborer avec des tiers pour le traitement de vos données à caractère personnel. En fonction des caractéristiques de l'activité de traitement concernée, vos données personnelles peuvent donc être partagées avec une ou plusieurs catégories de destinataires identifiées ci-dessous.

## A - Filiales de D'leteren Automotive

Nous pouvons partager vos données personnelles entre les différentes filiales de D'leteren Automotive. Afin de vous fournir des services de qualité, D'leteren Automotive partage des données avec les filiales appartenant à son réseau de concessionnaires/distributeurs (D'leteren Mobility Centers), ainsi qu'avec d'autres filiales de D'leteren Automotive, en fonction de la nature des produits/services fournis.

## B - Sous-traitants de D'leteren Automotive

Pour assurer le plus haut niveau de services, D'leteren Automotive collabore avec des fournisseurs externes, afin de bénéficier de leur expertise spécifique et d'assurer la plus haute qualité de ses propres services. Plus spécifiquement, vos données peuvent être traitées par les catégories suivantes d'entités externes, agissant sur instruction et sous la responsabilité de D'leteren Automotive :

- Fournisseurs de services informatiques (hébergement, logiciel de gestion de la relation client (CRM), solution de comptabilité, plateformes en ligne, solution de recouvrement de créances, service d'e-mailing, service de billetterie, logiciel de commande et de livraison de produits, outils d'enquête...);
- Fournisseurs de services de centres d'appels;
- Agences de marketing et entreprises spécialisées dans les services de soutien au marketing;
- Consultants pour réaliser des études spécifiques visant à améliorer les produits/services de D'leteren Automotive;
- Fournisseurs de services d'expédition/de logistique;
- Fournisseurs de services d'assistance routière;
- Entreprises spécialisées dans les services de transformation/personnalisation de véhicules;
- Fournisseurs de services d'installation (par exemple pour les stations de recharge des véhicules électriques);
- Fournisseurs de services de gestion de la sécurité et de gardiennage (sur site et à distance).

Ces prestataires de services traitent les données uniquement aux fins autorisées par D'leteren Automotive et conformément aux instructions de D'leteren Automotive. Ils agissent à cet égard en tant que sous-traitants. En vue d'une protection optimale des données personnelles de nos clients, nous avons pris les dispositions contractuelles nécessaires avec les sous-traitants de données susmentionnés afin de nous assurer qu'ils respectent les normes les plus strictes en matière de protection de la vie privée. En tout état de cause, les sous-traitants sont tenus de garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel. La liste ci-dessus n'est pas exhaustive, des

sous-traitants spécifiques peuvent être requis en fonction de la nature des activités de traitement.

## C - Autorités publiques

Dans certains cas et en particulier en cas d'obligations légales, D'leteren Automotive peut avoir besoin de partager vos données avec des autorités publiques ou des entités chargées d'une mission d'intérêt public, comme par exemple : l'administration fiscale (pour le contrôle comptable de D'leteren Automotive, ou pour la déclaration de TVA, par exemple), CAR-PASS ASBL (notamment pour le partage obligatoire des données relatives au kilométrage du véhicule et l'historique de réparation), les autorités chargées de l'application de la loi (en particulier, la police en cas d'infraction routière commise avec un véhicule enregistré sous le nom de D'leteren Automotive (lors d'un essai routier ou avec un véhicule de remplacement, par exemple)), les autorités chargées de la protection des données, les administrations de la mobilité chargées de l'homologation des véhicules (pour la délivrance de documents légaux pour les véhicules)...

## D - Partenaires de D'leteren Automotive

Lorsque cela est pertinent et nécessaire pour que D'leteren Automotive réalise la finalité du traitement telle qu'indiquée dans la présente note d'information, vos données peuvent être partagées avec des partenaires commerciaux de D'leteren Automotive agissant sous leur propre responsabilité (c'est-à-dire indépendamment de D'leteren Automotive). Dans ce cas, D'leteren Automotive exige du partenaire qu'il prenne toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection appropriée de vos données partagées par D'leteren Automotive. En fonction de l'activité de traitement concernée, ces partenaires peuvent être : des concessionnaires/distributeurs indépendants, des usines (fabricants/constructeurs), des sociétés de leasing (D'leteren Lease, par exemple), des sociétés de financement/crédit (Volkswagen D'leteren Finance, par exemple), des auditeurs de D'leteren Automotive, des experts/auditeurs externes, des comptables de D'leteren Automotive, des compagnies d'assurance, des huissiers de justice, des avocats, des partenaires de médias sociaux et de publicité en ligne, des établissements d'enseignement (et des stagiaires), des gestionnaires de réseaux de distribution d'énergie (en cas d'installation photovoltaïque), des fournisseurs d'électricité (en cas d'installation d'une station de recharge de voiture), des organismes de certification (par exemple pour la certification d'une station de recharge de véhicule électrique)....





6

# Où sont localisées vos données ?



Vos données sont principalement stockées sur des serveurs situés dans l'Espace économique européen.

Dans certaines circonstances, vos données peuvent être transférées vers un pays situé en dehors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, les destinataires sont soit situés dans un pays pour lequel la Commission européenne a pris une décision d'adéquation, soit tenus de respecter les mêmes normes de protection des données que celles applicables dans l'Union européenne au moyen de clauses contractuelles types telles qu'éditées par la Commission européenne, avec des mesures de sécurité supplémentaires le cas échéant.

7

**Combien  
de temps  
conservons-nous  
vos données ?**

Vos données sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour le traitement associé à la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Plus précisément :

- Pour fournir des produits et des services et effectuer un contrôle de qualité : 10 ans après la dernière facture ou après la désimmatriculation du véhicule concerné (le cas échéant);
- Pour sécuriser les locaux, les biens, les outils et les événements de D'leteren Automotive : 1 an après votre visite ou accès, 30 jours calendrier après votre visite pour les enregistrements et images de vidéosurveillance (dans la mesure où ils sont mis à disposition par le gestionnaire immobilier).
- Pour promouvoir les produits et services de D'leteren Automotive : 3 ans après la dernière interaction avec nous;
- Pour recueillir des commentaires dans le cadre d'enquêtes de satisfaction : 3 ans après la dernière interaction avec nous (pour vous contacter dans le cadre d'une enquête) et, en ce qui concerne les résultats des enquêtes de satisfaction qui ne sont pas anonymes, 5 ans après la fin de l'enquête;
- Pour interagir avec vous, nous conservons vos données 30 jours après la fin de la session de chat et/ou des appels téléphoniques, sauf si une conservation plus longue est nécessaire pour répondre à vos demandes/réclamations;
- Pour protéger nos intérêts et gérer les litiges pendant une durée correspondant au délai de prescription applicable aux actions en justice concernées. En cas de litige, les données sont conservées jusqu'à la fin du litige et l'épuisement des voies de recours

Si D'leteren Automotive est soumis à des obligations légales spécifiques, ces durées peuvent être étendues afin de garantir la conformité du traitement avec les règles légales applicables.



8

# Comment protégeons-nous vos données ?



Chez D'leteren Automotive, nous nous engageons à protéger la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Nos pratiques en matière de protection des données sont conformes aux normes industrielles les plus strictes et nous adhérons à la norme ISO/IEC 27001:2013 pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données. La norme ISO/IEC 27001 est un cadre internationalement reconnu pour la gestion de la sécurité de l'information. Cette norme reflète notre engagement à maintenir des contrôles et des processus robustes en matière de sécurité de l'information.

D'leteren Automotive assure la sécurité et la confidentialité de vos données en mettant en œuvre des mesures conformes aux règles de l'art. Soyez assuré que vos données sont traitées avec le plus grand soin et protégées contre l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. Nous évaluons et améliorons en permanence nos mesures de sécurité afin de nous adapter à l'évolution des menaces et de la technologie.

Pendant toute la durée de traitement, les données sont protégées en fonction du schéma de classification des informations tel que défini chez D'leteren Automotive: création, accès, marquage, partage, stockage, modification, destruction. Pour préserver l'intégrité des informations, les données ne doivent pas être modifiées en cours de transmission et des contrôles de sécurité sont appliqués pour s'assurer que les données ne peuvent pas être modifiées intentionnellement ou non par des personnes non autorisées.

9

# Quels sont vos droits et comment les exercer ?



Dans les limites prévues par le RGPD, vous pouvez exercer les droits suivants en ce qui concerne vos données personnelles traitées par D'leteren Automotive : \_\_\_\_\_

- Accès et rectification - Vous avez le droit de demander l'accès à vos données et de les faire rectifier si nécessaire.
- Opposition - Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données que nous effectuons sur la base de l'intérêt légitime. Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données personnelles à tout moment, en utilisant les différents points de contact mentionnés dans la section « [Comment nous contacter?](#) ».
- Retrait du consentement - Lorsque les données sont traitées sur la base de votre consentement, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment, sans remettre en cause le traitement antérieurement effectué.
- Portabilité - Les données que vous nous avez fournies peuvent vous être communiquées ou être transmises à un tiers sous forme électronique.
- Effacement - Vous pouvez obtenir l'effacement de vos données ou la limitation du traitement si elles ne sont plus pertinentes au regard des finalités du traitement.

Vous pouvez exercer les cinq premiers droits en nous contactant à l'aide des données de contact mentionnées dans la section suivante « [Comment nous contacter?](#) ».

Droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données - Si vous pensez que D'leteren Automotive ne respecte pas vos droits, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante :

**Autorité de la Protection des Données**

**Rue de la Presse, 35**

**1000 Bruxelles**

[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## Comment nous contacter ?

Pour s'assurer que la manière dont nous traitons les données personnelles est conforme à la législation applicable, D'leteren Automotive a nommé un délégué à la protection des données (DPD) – data protection officer (DPO) – qui travaille en étroite collaboration avec une équipe dédiée de juristes d'entreprise spécialisés de notre département Data Protection Competence Center (DPCC).

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter soit le service Customer Care de D'leteren Automotive ([customercare@dieteren.be](mailto:customercare@dieteren.be)) ou notre Data Protection Officer ([dpo@dieteren.be](mailto:dpo@dieteren.be)), soit en utilisant les formulaires de contact disponibles sur nos différents sites internet et autres interfaces utilisateurs.

## Modifications de la présente note d'information

D'leteren Automotive peut modifier cette note d'information à tout moment. Afin de vous tenir informé des dernières modifications de cette note d'information, nous mettrons à jour la date de révision en conséquence. Vous serez également informé de manière proactive des modifications importantes apportées à la note d'information, par exemple par le biais d'une fenêtre contextuelle sur nos applications et sur nos sites internet.

La note d'information est disponible (et peut être téléchargée au format PDF) en plusieurs langues, le contenu de la version anglaise prévalant en cas d'incohérence.

The logo for D'leteren, featuring a white 'D' with a blue triangle above the apostrophe, followed by 'leteren' in white lowercase letters.