

Information sur la protection de vos données personnelles

Le respect de la protection des données à caractère personnel constitue une valeur éthique du Groupe Renault conformément à sa Politique Groupe de protection des données personnelles.

Le Groupe Renault prend toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que vos données personnelles sont traitées en toute sécurité et en conformité avec la réglementation.

Vous trouverez ci-dessous des informations détaillées sur le traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'entretien et la réparation de votre véhicule.

◆ Qui sont les responsables de traitement de vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par la société Renault SAS et les membres de son réseau (ci-après « Renault » ou « nous »), en leur qualité de responsables conjoints de traitement.

La société Renault SAS est située au 13/15 quai le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt. Les coordonnées de son Délégué à la protection des données sont les suivantes : Renault SAS, Direction juridique – Délégué à la protection des données, 13/15 quai le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt et dpo@renault.com.

La liste des membres de son réseau et leurs coordonnées sont disponibles sur le site internet grâce à l'outil « Trouvez un établissement ».

◆ Pour quoi vos données personnelles sont-elles utilisées ?

Nous collectons vos données personnelles lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site internet, lorsque vous prenez contact avec nous par email, téléphone, live chat ou tout autre moyen. Nous pouvons aussi obtenir des informations complémentaires vous concernant par le biais d'autres sociétés de notre groupe en particulier.

Nous utilisons vos données personnelles afin de :

Finalités	Fondement juridique
Gérer vos demandes (demande d'information, de rendez-vous, de devis, d'assistance)	Ce traitement est justifié par la relation pré contractuelle résultant de votre demande
Gérer notre relation commerciale (achat de pièce, contrat de garantie, contrat d'entretien, intervention sur votre véhicule, assistance)	Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.
Vous solliciter afin de répondre à des enquêtes de satisfaction et à des études sur nos produits et services existants	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime (améliorer nos produits et services)
Vous solliciter afin de répondre à des études dans le cadre du développement de nouveaux produits et services	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime (proposer des produits et services adaptés)

Vous envoyer, avec votre accord lorsque la réglementation l'exige, des messages publicitaires personnalisés, notamment des actualités sur nos produits, des offres spéciales, des invitations à des événements ou à des jeux concours	Ce traitement est fondé sur votre consentement et/ou notre intérêt légitime (vous fournir des contenus pertinents)
Assurer le suivi de la qualité et l'amélioration constante de nos produits et services, notamment en recourant à des technologies d'analyse avancée de vos données	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime (améliorer nos produits et services)
Mener des activités de recherche et développement	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime (améliorer nos produits et services)
Assurer un suivi de nos activités (reporting)	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime (mesurer la performance de notre activité et améliorer nos produits et services)
Répondre à vos demandes éventuelles d'exercice de droits en relation avec vos données personnelles (cf. la section sur « vos droits »)	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales et implique notamment la vérification de votre identité
Gérer le recouvrement des infractions routières.	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales.

Lorsque nous vous envoyons des messages promotionnels, notre objectif est de vous envoyer les publicités et offres les plus pertinentes possibles, adaptées à vos besoins ou réellement susceptibles de vous intéresser. En effet, grâce à vos données personnelles (celles que vous nous fournissez directement et celles que nous obtenons de nos partenaires, ainsi que celles que nous collectons lors de vos visites dans nos ateliers, ou de manière automatisée lors de vos visites sur nos sites internet, ou par votre utilisation de nos applications mobiles), nous élaborons un profil qui nous permet d'évaluer et de prédire au plus juste vos préférences personnelles et/ou intérêts pour nos produits et services. Mieux vous connaître nous permet de vous proposer des produits ou services plus adaptés et de mieux vous satisfaire.

De manière générale, nous nous engageons à collecter uniquement les données personnelles qui sont nécessaires à chacune des finalités pour lesquels nous traitons vos données.

A ce titre, le caractère obligatoire des réponses est indiqué dans les formulaires de collecte. Elles sont nécessaires pour répondre à votre demande, ou pour respecter nos obligations légales ou réglementaires. Si vous ne souhaitez pas fournir les données obligatoires, nous ne pourrions pas traiter votre demande. Les autres informations sont destinées à mieux vous connaître, en particulier pour vous envoyer des messages publicitaires personnalisés et sont, par conséquent, facultatives. Vous êtes libre de ne pas les renseigner.

◆ **Combien de temps sont conservées vos données ?**

Conformément à la réglementation, nous nous engageons à ne conserver vos données personnelles que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités.

Afin de calculer ces durées de conservation, nous nous appuyons notamment sur les critères suivants :

- La durée de votre contrat, si vous avez conclu un contrat avec RENAULT ou les membres de son réseau,

- Le temps nécessaire pour traiter votre demande ou votre réclamation,
- Votre intérêt pour nos messages publicitaires,
- La nécessité de conserver un certain historique de vos interactions avec nous, pour la bonne gestion de notre relation commerciale,
- Nos obligations légales ou réglementaires.

Nous sommes amenés à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable.

◆ Qui a accès à vos données ?

Nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec d'autres entités du groupe Renault tels que RCI, Diac, ainsi qu'avec des partenaires et lorsque nous recourons à des prestataires, afin de traiter tout ou partie de vos données personnelles, dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées (par exemple, pour l'hébergement de notre site internet ou application mobile, pour la fourniture de services liés à l'exploitation ou la maintenance du site internet, fourniture de services concernant l'envoi d'offres commerciales, réalisation de sondage).

Dans la mesure du possible, vos données sont hébergées sur des serveurs situés dans l'Espace Economique Européen (EEE). Toutefois, certains de nos prestataires de service étant situés dans des pays en dehors de l'EEE, vos données personnelles sont traitées dans ces pays. Certains de ces pays peuvent avoir une réglementation différente sur les données personnelles de celle de l'Union Européenne. Dans un tel cas, nous apportons une attention particulière à ce que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et mettons en place des garanties assurant un niveau de protection de votre vie privée et de vos droits fondamentaux équivalent à celui offert par l'Union Européenne (notamment par l'utilisation des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne). Sur simple demande formulée à l'adresse mentionnée dans la rubrique « Quels sont vos droits », nous pouvons vous fournir davantage d'informations sur ces transferts (notamment les clauses contractuelles types de la Commission Européenne).

Enfin, nous pouvons être amenés à communiquer vos données personnelles à des tiers afin de nous conformer à toute obligation légale ou décision administrative ou de justice.

◆ Vos droits

Vous bénéficiez de plusieurs droits concernant le traitement de vos données personnelles :

- Un droit d'**accès** à vos données personnelles, c'est-à-dire le droit d'en recevoir une copie,
- Un droit de **rectification**, si vos données s'avéraient erronées ou périmées, ce qui nous permettra de nous conformer à notre obligation d'avoir des données à jour vous concernant,
- Un droit à l'**effacement** (ou droit à l'oubli) de vos données personnelles, lequel peut être limité au regard de nos obligations contractuelles ou légales,
- Un droit à la **portabilité** de vos données, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles que nous vous avez fournies, dans un format informatique structuré, couramment utilisé, et de les transmettre à tout autre responsable de traitement,

- Un droit d'**opposition**, sous réserve de justifier de raisons tenant à votre situation particulière, et du droit de demander la **limitation** du traitement de vos données personnelles, dans certains cas prévus par la réglementation,
- Un droit d'**opposition à toute prospection commerciale** (notamment au profilage quand il est utilisé),
- Un droit de **retirer votre consentement** à tout moment, pour les finalités pour lesquelles nous avons collecté votre consentement.

Vous avez également la possibilité de définir des directives soit générales, soit particulières, à l'égard de certains traitements, pour la conservation, l'effacement et la communication de vos Données personnelles en cas de décès. Vous pouvez modifier ou supprimer ces directives à tout moment. Vous pouvez nous faire part de ces directives particulières, en écrivant à l'adresse ci-dessus mentionnée.

Pour exercer n'importe lequel de vos droits, vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité, par email à l'adresse dpo@renault.com ou par courrier postal à l'adresse Renault SAS, Direction juridique – Délégué à la protection des données, 13/15 quai le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt.

Vous disposez du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel, gérée par la société Opposetel, afin de ne pas faire l'objet de sollicitations commerciales par téléphone, en vous rendant sur le site internet <https://conso.bloctel.fr>. L'inscription sur cette liste n'interdit cependant pas à RENAULT de vous contacter à des fins de prospection pendant la durée de votre contrat avec RENAULT, sauf si vous avez spécifiquement exercé votre droit d'opposition afin de ne plus recevoir des offres commerciales de la part de RENAULT.

Enfin, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL au sujet du traitement de vos données personnelles. Nous vous encourageons à prendre contact avec nous avant toute réclamation, pour que nous essayons de résoudre votre problème ensemble.

◆ **Modification des informations sur la protection de vos données personnelles**

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente information. Lorsque cela est nécessaire ou requis, nous vous en informerons et / ou solliciterons votre accord. Nous vous invitons donc à la consulter lors de chaque visite afin de prendre connaissance de sa dernière version.

Version 1 mise à jour 15/06/2018