



Politique de confidentialité « Ventes et services ainsi que campagnes marketing » sur le marché européen

Cher cliente, cher client,

Lors de votre visite chez votre Partenaire Volkswagen, celui-ci effectuera toutes les démarches nécessaires pour fournir le service dû et satisfaire vos demandes. Ceci implique généralement une série de processus exigeant le traitement d'informations vous concernant, en tant que client, et votre véhicule et dans laquelle est impliqué Volkswagen AG en tant que constructeur de votre véhicule. Ceci s'applique notamment à la mise en œuvre des processus de service, aux achats de voitures neuves ou d'occasion et à la conduite d'enquêtes auprès des clients. Nous vous informerons sur le traitement des données concerné par Volkswagen AG dans les sections suivantes.

A. Responsable

Dans la présente politique de confidentialité, nous vous informons sur la collecte, le traitement et l'utilisation de vos données à caractère personnel par la société Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg (Allemagne) kundenbetreuung@volkswagen.de inscrite au registre du commerce du tribunal d'instance de Brunswick sous le numéro HRB 100484 (« Volkswagen AG »).

B. Collecte, traitement et utilisation de vos données à caractère personnel

I. Généralités

Des calculateurs sont intégrés dans le véhicule. Les calculateurs traitent les données qu'ils reçoivent, par exemple, des capteurs du véhicule, qu'ils génèrent eux-mêmes ou échangent entre eux. Certains calculateurs sont nécessaires au fonctionnement sûr du véhicule, d'autres vous assistent pendant la conduite (systèmes d'aide à la conduite), d'autres encore permettent d'exécuter des fonctions de confort ou d'infodivertissement. Les calculateurs nécessaires au fonctionnement de votre véhicule jouent un rôle particulièrement important dans le cadre des services, comme les ordres de réparation et d'entretien.

Si vous utilisez des services, les données d'exploitation enregistrées peuvent être lues et utilisées avec le numéro d'identification du véhicule (« NIV ») si nécessaire. Les collaborateurs du réseau de service (par exemple les ateliers, le constructeur) ou des tiers (par exemple les services de dépannage) peuvent lire les données du véhicule. Il en va de même pour les cas de garantie et les mesures d'assurance qualité.

De même, dans le cadre d'achats de voitures neuves ou d'occasion et lors de la conduite d'enquêtes auprès des clients, Volkswagen AG peut traiter vos données à caractère personnel dans des cas spécifiques.



II. Référence personnelle

Pour fournir certains services en lien avec votre véhicule, il est nécessaire de connaître des informations spécifiques concernant votre véhicule. En notre qualité de constructeur de votre véhicule, nous stockons les informations sur les données de base du véhicule, y compris le NIV, les éléments d'équipement et l'état structurel, afin de pouvoir fournir ces services, comme les réparations ou le remplacement de composants du véhicule pendant toute la durée de vie d'un véhicule.

Les données générées ou traitées par les calculateurs peuvent donc être à caractère personnel ou, sous certaines conditions, devenir à caractère personnel.

III. Traitement des données par Volkswagen AG

Vous trouverez ci-après les finalités de traitement spécifiques, les données à caractère personnel traitées par Volkswagen AG à cette fin ainsi que la base juridique et la durée de conservation des données.

1. Respect des exigences légales

Pour respecter les exigences légales, Volkswagen AG traite votre nom, votre adresse, le NIV, l'état structurel de votre véhicule et, si nécessaire, d'autres données à caractère personnel.

Volkswagen AG est soumise à diverses obligations légales auxquelles elle doit se conformer. Il peut s'agir par ex., de directives douanières, fiscales et réglementaires.

Par exemple, Volkswagen AG traite le NIV pour vérifier et garantir que les émissions de CO₂ respectent les limites légales dans le cadre de la législation européenne sur la surveillance des émissions de CO₂ des voitures particulières et des véhicules utilitaires. Elle reçoit le NIV correspondant des Partenaires Volkswagen en cas de modifications de l'état structurel du véhicule et des modifications qui en résultent dans les documents du véhicule. Si des superstructures ou des finitions sont réalisées sur des véhicules utilitaires légers, les résultats WLPT sont envoyés au carrossier-transformateur pour garantir le respect des limites d'émissions de CO₂. Conformément au règlement européen 2019/621, Volkswagen AG tient à disposition des jeux de données relatives au NIV pour une utilisation lors du contrôle technique régulier.

Le traitement des données est nécessaire pour remplir des obligations légales (cf. art. 6 par. 1 pt. c du RGPD) ou sur la base d'un intérêt supérieur légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD), à condition que le traitement des données du client serve au règlement de la prime au concessionnaire.

La durée de conservation dépend de la finalité du traitement spécifiée par les dispositions légales.

Ce traitement des données s'effectue sur la base de l'exécution du contrat conformément à l'article 6, paragraphe 1, pt. b du RGPD si le client est une personne physique (client individuel) ou sur la base de l'intérêt supérieur légitime (art. 6 paragraphe 1 pt. f du RGPD) si le client est un collaborateur d'un gros client. Dans un souci de satisfaction de la clientèle, l'intérêt légitime consiste aussi à satisfaire les exigences existantes en matière de facturation des anciens prix et à respecter le contrat de concessionnaire.

Pour des raisons fiscales, les données sont conservées 15 ans après l'événement.



2. Prétentions au titre de la garantie légale et de la garantie constructeur, forfaits d'entretien et d'usure et participation commerciale

Pour vérifier et traiter les prétentions au titre de la garantie légale et de la garantie constructeur, les forfaits d'entretien et d'usure, Volkswagen AG traite vos nom, adresse, NIV, les données de réparation et de facturation et l'état structurel de votre véhicule.

Volkswagen AG est heureux de répondre aux demandes de garantie légale et constructeur et aux forfaits d'entretien et d'usure. Pour ce faire, Volkswagen AG vérifie d'abord si des exigences existent ou sont exclues, par exemple suite à des modifications de l'état structurel du véhicule (par exemple personnalisation, transformations, etc.) effectuées par un propriétaire. Pour ce contrôle, Volkswagen AG utilise vos coordonnées et les données du véhicule.

Le NIV, les données SVM et le kilométrage sont également traités pour préparer et effectuer des audits de garantie au niveau de l'importateur. Ces audits sont nécessaires pour vérifier la bonne application des spécifications de garantie du constructeur.

En outre, Volkswagen AG traite vos données à caractère personnel en cas de participation commerciale si les dommages sont importants (par exemple causés par la grêle ou une tempête) ou en cas d'erreurs d'équipement dans les véhicules neufs que vous avez commandés.

Volkswagen AG traite ces données pour exécuter votre contrat (cf article 6, paragraphe 1, pt. b du RGPD) ou sur la base d'un intérêt supérieur légitime conformément à l'article 6, paragraphe 1, pt. f du RGPD.

Les données que vous traitez pour répondre aux demandes de garantie légale et de garantie constructeur ainsi que de participation commerciale seront effacées au plus tard 15 ans après le traitement de la procédure.

3. Service Mobilité

VW AG est responsable de la fourniture du Service Mobilité pour les modèles ID. L'importateur correspondant est responsable de tous les autres modèles en Europe, en dehors de l'Allemagne. Vous pouvez donc obtenir de plus amples informations sur le traitement des données auprès de l'importateur responsable.

Si vous avez souscrit au Service Mobilité, Volkswagen AG traitera votre nom, vos coordonnées, votre NIV et les données de votre véhicule lorsque vous utiliserez les services couverts par cette garantie.

À l'aide de ces données, Volkswagen AG vérifie d'une part si vous avez droit au service dont vous faites usage. D'autre part, les données sont nécessaires pour pouvoir vous fournir le service spécifique.

Par exemple, si vous utilisez l'assistance routière (ou Roadside Assistance), nous traitons également votre position actuelle et la raison probable de la panne de votre véhicule.

Ces données sont nécessaires pour fournir une assistance immédiate par téléphone ou, si nécessaire, pour demander au Partenaire Volkswagen le plus proche de procéder au dépannage.

Le Service Mobilité est compris avec l'achat ou la location d'un véhicule de la famille Volkswagen ID. Le contenu du Service Mobilité est détaillé dans les conditions de garantie que vous avez reçues. Si vous utilisez des services dans le cadre de cette garantie, vos données d'identification privées, vos coordonnées, votre adresse et les données de configuration de votre véhicule seront traitées par Volkswagen AG.



À l'aide de ces données, Volkswagen AG vérifie d'une part si vous avez droit au service dont vous faites usage. D'autre part, les données sont nécessaires pour pouvoir vous fournir le service spécifique. Si d'autres services sont utilisés, comme l'assistance téléphonique immédiate, un véhicule de remplacement ou d'autres alternatives de mobilité, les données de localisation, les informations sur le permis de conduire, les données de carte de crédit ou les données personnelles des autres occupants du véhicule peuvent également être enregistrées et traitées. Ces données sont nécessaires pour fournir une assistance immédiate par téléphone ou, si nécessaire, pour demander au Partenaire Volkswagen ou prestataire le plus proche de procéder au dépannage. Le Partenaire Volkswagen ou le prestataire mandaté traite les données à caractère personnel sous sa propre responsabilité.

Ce traitement des données permet de répondre à votre demande de Service Mobilité ou de contrat de Service Mobilité (cf. art. 6 par. 1 pt. b du RGPD).

Pour le traitement et la facturation de la panne, comme le traitement téléphonique de la demande du client ou la facturation interne des frais, Volkswagen AG fait appel pour le marché allemand à Volkswagen Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG et Volkswagen Group Service GmbH en tant que sous-traitant. Dans certains cas (par exemple si le véhicule doit être transporté ou si une prestation doit être facturée), sur le marché européen, il se peut que arc europe S.A. à Bruxelles intervienne en tant que sous-traitant de Volkswagen AG pour les modèles ID et commissionne à son tour des prestataires de services dans le pays correspondant. Après le traitement et la facturation des services en cas de panne, vos données d'identification privées (NIV) et les données sur la configuration de votre véhicule seront transmises à Volkswagen AG par le Partenaire Volkswagen. Cette transmission s'effectue sur la base de l'intérêt légitime de Volkswagen AG (cf. article 6 par. 1 pt. f. du RGPD).

L'intérêt légitime de Volkswagen AG réside dans le fait qu'elle permet le meilleur service possible en cas de problèmes et de pannes des véhicules vendus. Les véhicules sont équipés du Service Mobilité. Cette garantie fidélise la clientèle et accroît les ventes.

Les données à caractère personnel sont enregistrées pour le traitement et la facturation du dépannage. L'obligation de confidentialité et toutes les règles de protection des données du groupe sont prises en compte et observées.

Les données sont généralement effacées six mois après la date de commande. Les données fiscales font exception car elles sont effacées après un délai de conservation de 15 ans.

4. Pièces de rechange

Lors de la commande de certaines pièces de rechange, Volkswagen AG reçoit le NIV de votre véhicule, les éléments d'équipement et l'état structurel de votre véhicule ainsi que la référence de la pièce de rechange à commander. Certains composants sont spécialement fabriqués pour un véhicule et ne sont compatibles qu'avec un véhicule spécifique (par exemple la clé). Volkswagen AG a besoin de ces données pour pouvoir fournir les pièces adaptées à votre véhicule.

Volkswagen AG traite ces données afin de pouvoir exécuter votre contrat (cf. art. 6 par. 1 pt. b du RGPD).

La commande de tels composants implique de vérifier si le véhicule a été recyclé ou volé. Dans ces cas, la commande ne sera pas exécutée.



Ce traitement des données sert à la fois les intérêts légitimes de Volkswagen AG et les intérêts des personnes concernées (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD). Il est dans l'intérêt de Volkswagen AG d'empêcher l'accès non autorisé à votre véhicule, de prendre les mesures nécessaires pour clarifier la situation et d'empêcher l'exercice non autorisé de droits découlant de la garantie légale ou constructeur.

Pour le traitement de la procédure, vos données sont généralement effacées douze mois après la date de commande. Les données fiscales font exception car elles sont effacées après un délai de conservation de 15 ans.

5. Responsabilité du fait des produits et surveillance sur le terrain

Dans le cadre de sa responsabilité du fait des produits et de la surveillance sur le terrain, Volkswagen AG reçoit le NIV, l'état structurel, l'équipement, la version du logiciel, les valeurs de fonctionnement du véhicule, d'autres données relatives à l'état du véhicule et des données sur les réparations déjà effectuées sur votre véhicule.

Volkswagen AG est légalement tenue de surveiller en permanence les produits qu'elle a mis sur le marché tout au long de leur cycle de vie afin de détecter rapidement tout défaut et d'y remédier le plus rapidement possible. Il s'agit notamment de l'obligation de surveillance des produits et de prévention des risques. L'obligation de surveillance des produits comprend la collecte et l'évaluation de diverses informations.

Le traitement des données est nécessaire pour remplir une obligation légale (cf. art. 6 par. 1 pt. c du RGPD) ou sur la base d'un intérêt supérieur légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD). Pour identifier et analyser les anomalies et les erreurs, les données de votre véhicule et d'autres véhicules sont regroupées par Volkswagen AG. Dans l'intérêt du groupe Volkswagen et des clients, la qualité et l'absence de défauts des produits commercialisés ne peuvent être assurées que par une approche globale, au prix d'un effort raisonnable.

Pour l'observation sur le terrain, les données issues des enquêtes de satisfaction (critiques, évaluations, NIV) de l'organisation commerciale sont en outre regroupées avec les données sur les véhicules de Volkswagen AG sur la base du consentement (voir point 6, paragraphe 1, point a du RGPD).

Les données que vous traitez pour la responsabilité du fait des produits et la surveillance sur le terrain sont généralement effacées au bout de 15 ans.

6. Processus de service Mesures sur site

Le processus de service Mesures sur site permet de gérer les mises à jour logicielles, fonctionnelles et des calculateurs afin d'informer les partenaires de service (ateliers) de la disponibilité des mises à jour. Seuls les numéros d'identification du véhicule (NIV) et les messages d'état sont traités dans ce cadre.

Le traitement de vos données à caractère personnel repose sur notre intérêt légitime conformément à l'art. 6, par. 1, pt. f du RGPD. Cela s'explique par la nécessité de réduire au plus vite les risques identifiés pour la sécurité routière ou pour l'environnement.

Les données mentionnées ci-dessus sont conservées pendant 10 ans après la réalisation complète de la mise à jour, puis supprimées.

7. Audits

Afin de réaliser des audits internes, Volkswagen AG traite votre nom, vos coordonnées, le NIV, les données contractuelles et d'autres données concernant votre véhicule, en fonction du processus interne à vérifier.



Volkswagen AG effectue régulièrement des audits pour revoir les processus internes. Vos données à caractère personnel susmentionnées peuvent être nécessaires afin d'évaluer un processus spécifique.

Volkswagen AG s'appuie sur un intérêt légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD). Cet intérêt réside dans la vérification de la légalité et de l'efficacité des processus internes et dans l'amélioration des processus si nécessaire.

Vos données à caractère personnel ne seront incluses dans les rapports d'audit interne que si cela est nécessaire. Elles sont généralement effacées au plus tard 15 ans après la création du rapport. Ce délai permet d'assumer les obligations de preuve.

8. Qualité du service et service client

Afin de répondre à toute demande liée à l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion ou au service client et de vous offrir un service de bonne qualité, Volkswagen AG traite par exemple les données à caractère personnel suivantes : votre nom, votre adresse e-mail, votre adresse postale, votre numéro de téléphone, votre numéro de fax ainsi que les données générales relatives à votre véhicule, comme le numéro d'identification du véhicule et les données concernant les réparations déjà effectuées sur votre véhicule.

De cette manière, Volkswagen AG permet aux importateurs, concessionnaires et ateliers spécialisés d'offrir les meilleures prestations de service. L'avantage pour vous est que vous bénéficiez de réparations d'excellente qualité et évitez les réparations répétitives. De plus, l'importateur est en mesure de répondre de manière professionnelle aux demandes dans votre intérêt avec le soutien de Volkswagen AG.

Dans le cadre du service client, Volkswagen AG traite uniquement les données à caractère personnel nécessaires que vous communiquez dans ce contexte. Volkswagen AG se fonde à cet égard sur un intérêt légitime prépondérant (voir art. 6, par. 1, pt. f du RGPD) ou sur l'exécution du contrat (voir art. 6, par. 1, pt. b du RGPD). Cet intérêt légitime vise à permettre aux concessionnaires ou ateliers spécialisés ainsi qu'au service client d'atteindre le niveau de satisfaction de la clientèle le plus élevé possible (sur le marché allemand) et de répondre personnellement à chaque demande.

Si, en tant que client, vous faites effectuer une réparation à l'étranger par un Partenaire Volkswagen dans le cadre d'une participation commerciale ou d'une garantie, il peut s'avérer nécessaire de contacter l'importateur établi dans le pays du Partenaire Volkswagen concerné afin de traiter votre demande. Dans le cadre de cette démarche, vos données à caractère personnel seront échangées entre nous et l'importateur concerné.

Volkswagen AG est légalement tenue de surveiller en permanence les produits qu'elle a mis sur le marché tout au long de leur cycle de vie afin de détecter rapidement tout défaut et d'y remédier le plus rapidement possible. À cette fin, Volkswagen AG analyse les demandes des clients sur la base des critères suivants : la nature de la demande, les attentes des clients en lien avec les éléments d'équipement du véhicule (tels que le modèle ou le type de moteur), les canaux de communication, le volume de demandes ainsi que les thématiques principales. Pour ces analyses dans le cadre de l'observation du marché et de l'identification des principaux thèmes, il est nécessaire de traiter les données à caractère personnel que vous nous avez communiquées dans le cadre de vos demandes (par exemple votre NIV). Pour déterminer des bases permettant l'amélioration de la qualité des produits, il est nécessaire de combiner les données issues du service client avec d'autres données relatives aux principaux points de réparation.

Selon l'objectif visé, il existe différents types d'évaluation, qui diffèrent également par la manière dont les données à caractère personnel sont prises en compte. Pour l'étude de certaines circonstances liées à la gestion de l'entreprise, les données à caractère personnel ne sont utilisées que dans le cadre de l'analyse.



Les rapports sur ces évaluations ne contiennent alors plus aucune donnée à caractère personnel. Dans le cadre de l'observation du marché et de l'identification des principaux thèmes, le traitement des données à caractère personnel (par exemple le numéro d'identification du véhicule, NIV) est généralement nécessaire à la fois pour l'analyse et pour le rapport lui-même, car sans cela aucun lien avec la cause de l'incident ne pourrait être établi et il ne serait pas possible de définir des mesures pour les véhicules concernés.

Le traitement des données s'effectue sur la base d'un intérêt légitime prépondérant (voir art. 6, par. 1, pt. f du RGPD) de Volkswagen AG. Cet intérêt vise à permettre aux concessionnaires ou ateliers spécialisés ainsi qu'au service client d'atteindre le niveau de satisfaction de la clientèle le plus élevé possible sur le marché allemand et de remplir leurs obligations en tant que constructeur.

Les données traitées à cette fin sont supprimées dès que la base légale n'existe plus, dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux finalités indiquées, ou lorsque ces finalités prennent fin et qu'aucune autre base légale ne s'applique (par exemple les délais de conservation prévus par le droit commercial et fiscal). À défaut, elles sont supprimées au plus tard 15 ans après l'expiration de la dernière base légale applicable.

Volkswagen AG fournit également aux importateurs, concessionnaires et ateliers spécialisés des informations sur l'état des produits numériques de votre véhicule, dans la mesure où celui-ci est techniquement capable de les utiliser, sur la base du numéro d'identification du véhicule (NIV). L'objectif est de répondre à toute demande liée à l'achat d'une voiture neuve ou d'occasion ou d'offrir une qualité de service élevée dans un atelier spécialisé et de dialoguer proactivement avec le client pour l'informer des éventuelles restrictions d'utilisation, telles que la navigation en ligne, la commande vocale ou la possibilité de mises à jour OTA, s'il n'a pas configuré (complètement) la gamme de produits ou si la licence initiale est sur le point d'expirer.

Volkswagen AG s'appuie sur un intérêt supérieur légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD). Celui-ci vise à permettre aux concessionnaires ou ateliers spécialisés d'offrir les meilleurs conseils et assistance possibles.

Les données traitées dans ce cas sont supprimées conformément aux dispositions légales.

9. Garantie et amélioration de la qualité des produits et du dépannage

Pour garantir la qualité de nos produits, de les améliorer si nécessaire, d'identifier et de corriger les erreurs le plus rapidement possible et de développer de nouveaux produits, Volkswagen AG traite le NIV de votre véhicule, les éléments d'équipement, l'état structurel, les données de réparation et réclamations et les valeurs de consommation. Volkswagen AG s'appuie sur un intérêt supérieur légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD). Celui-ci réside dans l'identification, l'analyse, la détermination et l'application de mesures liées aux points essentiels identifiés pour le développement et l'amélioration des produits en fonction des besoins et la satisfaction de la clientèle.

Les données que vous traitez pour garantir la qualité du produit et éliminer les erreurs sont généralement supprimées après 15 ans. Les données que vous traitez à des fins de développement de produits seront supprimées au plus tard au bout de 10 ans.



10. Promotions sur les produits et les services

Pour traiter et vérifier votre droit à réclamer des conditions spéciales, Volkswagen AG traite, selon la promotion proposée, votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse postale, le NIV de votre véhicule et, le cas échéant, des copies de preuves comme votre permis de conduire.

Dans le cadre de la gestion de l'application de conditions spéciales, les données sont traitées pour exécuter le contrat conclu avec vous (cf. art. 6 par. 1 pt. b du RGPD).

Volkswagen AG vous propose régulièrement certains produits et services à des conditions spéciales. Ces offres sont des conditions spéciales qui vous sont proposées directement par votre Partenaire Volkswagen ou que vous pouvez réclamer à Volkswagen AG.

Volkswagen AG traite également vos données dans le but de vérifier si vous avez droit aux conditions spéciales proposées par votre Partenaire Volkswagen sur la base d'un intérêt supérieur légitime (cf. art. 6 par. 1 pt. f du RGPD).

La durée de conservation repose sur les délais de conservation légaux qui peuvent être imposés par la législation fiscale.

11. Lecture des données OBFCM (On-Board Fuel Consumption Monitoring Data ou Données de surveillance de la consommation de carburant à bord)

En vertu du règlement d'exécution (UE) n° 2021/392, les données du véhicule relatives à la consommation de carburant et aux kilomètres parcourus (appelées données de surveillance embarquée de la consommation de carburant) sont lues par l'atelier spécialisé lors des visites des véhicules relevant du champ d'application du règlement d'exécution (UE) n° 2021/392 et transmises au constructeur avec le numéro d'identification du véhicule, à moins que le détenteur du véhicule concerné ne l'ait refusé à l'atelier spécialisé.

Volkswagen AG reçoit ces données des ateliers spécialisés, les enregistre et les transmet à la Commission européenne avec le numéro d'identification du véhicule sur la base du règlement d'application (UE) n° 2021/392. Si Volkswagen AG a reçu plusieurs jeux de données concernant un véhicule au cours d'une année civile, elle ne transmet que le jeu de données pour lequel la distance totale parcourue est la plus importante. Les données sont supprimées après leur transmission à la Commission européenne.

12. Sécurité des informations

Données à caractère personnel traitées, finalité du traitement, base juridique

Afin de détecter, d'analyser et de corriger les anomalies dans les systèmes informatiques des ateliers spécialisés, de renforcer la sécurité des informations, de protéger les données à caractère personnel, en particulier les données de vos clients, d'empêcher les accès non autorisés et de permettre un fonctionnement fluide et une utilisation sûre de ces systèmes et de coopérer avec les autorités et les tribunaux (ensemble : « finalités »), le numéro d'information (« NIV ») de votre véhicule peut être traité sous la responsabilité conjointe de Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. et Škoda AUTO a.s. (ci-après : « sociétés concernées ») en matière de protection des données.



Le NIV est mis à notre disposition par l'intermédiaire de votre atelier spécialisé ou de l'importateur responsable de votre zone (à cet égard, veuillez également tenir compte de la politique de confidentialité de votre atelier spécialisé ou de votre importateur).

Durée de conservation

Les données susmentionnées sont conservées pendant 2 ans maximum, puis supprimées.

Destinataires des données

Les destinataires des données susmentionnées sont, outre les sociétés concernées, les sous-traitants qui nous assistent dans l'exécution du traitement des données, par exemple dans le cadre de l'hébergement de systèmes informatiques, de prestations d'assistance technique et de gestion de projets et de demandes. Ceux-ci agissent strictement selon nos instructions, sur la base d'accords de sous-traitance.

Nous faisons appel à des sous-traitants pour les services d'hébergement, d'analyse et de support, en particulier :

- Volkswagen Gebrauchtfahrzeughandels und Service GmbH
- SIG Software Ltd.
- Hyand Technology GmbH
- Volkswagen Group Services GmbH
- Microsoft Ireland Operations Limited

Responsabilité conjointe

Un accord de responsables conjoints a été conclu entre les sociétés.

1) Intervenants et siège de l'établissement :

Audi AG, siège principal Ingolstadt (Allemagne), Volkswagen AG, siège principal Wolfsburg (Allemagne), Seat S.A., siège principal Martorell - Barcelone (Espagne), Škoda Auto a.s., siège principal Mladá Boleslav (République tchèque)

2) Finalités du traitement poursuivies par les responsables :

En traitant les données, les responsables poursuivent les finalités susmentionnées (garantie de la sécurité de leurs systèmes informatiques).

3) Jeux de données qui sont traités et, le cas échéant, lieu du traitement :

Les données susmentionnées sont traitées exclusivement au sein de l'UE.

4) Gouvernance de la responsabilité conjointe :

Les données susmentionnées sont traitées conjointement par les sociétés concernées et les parties partent du principe d'une responsabilité conjointe au sens de l'article 26, paragraphe 1, phrase 1 du RGPD.

5) Volkswagen AG respecte l'ensemble des obligations d'information.

6) Les personnes concernées peuvent s'adresser à l'organisme suivant en ce qui concerne le traitement de leurs données et leurs droits :

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail : dataprivacy@volkswagen.de

Par ailleurs, les personnes concernées peuvent également s'adresser à chacune des sociétés concernées.



13. Transfert de données relatives au véhicule à des tiers via une interface système

Volkswagen AG transmet à des tiers (par ex. des établissements financiers, évaluateurs de dommages, exploitant de flotte), par le biais d'interfaces système, des données relatives au véhicule en lien avec le numéro d'identification du véhicule (NIV), par exemple les éléments d'équipement, le millésime, le numéro de commande du véhicule, la clé du modèle, l'état de construction à partir de systèmes informatiques internes et par le biais d'interfaces système.

La mise à disposition des données liées au NIV doit permettre de favoriser et de simplifier les processus entre vous et des tiers. Par exemple, ceci peut vous permettre de bénéficier d'un financement simplifié de votre véhicule, d'un calcul des dommages, d'un calcul de la valeur résiduelle (par exemple en mettant à disposition la fonction activable sur demande ou d'une gestion de flotte.

Le transfert des données s'effectue sur la base d'un contrat ou d'une ébauche de contrat (voir art. 6, par. 1, point b du RGPD), de notre intérêt légitime (art. 6, par. 1, point f du RGPD) ou en raison d'obligations légales existantes (voir art. 6, par. 1, point c du RGPD).

Les données transmises dans le cadre du transfert de données sont supprimées au maximum 24 heures après le transfert de données au tiers.

Pour plus d'informations sur le traitement par des tiers décrit ci-dessus, veuillez vous référer à la politique de confidentialité du tiers en question.

14. Traitement des données pour la défense de nos droits

Dans le cadre de la protection et de la défense de nos droits, ou de la divulgation dans le cadre de mesures administratives ou judiciaires, le traitement de données à caractère personnel, telles que votre nom et le numéro d'identification de votre véhicule, peut s'avérer nécessaire. Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires à la résolution de la question juridique en cause sont traitées. Ce traitement de données est utilisé, par exemple, pour la divulgation dans le cadre de mesures administratives ou judiciaires dans le but de recueillir des preuves. Si le traitement des données est effectué à des fins autres que celles initialement prévues, nous vous informerons de ce changement de finalité conformément à l'art. 13, par. 3 du RGPD. Il peut être également nécessaire que nous recevions des données d'une société affiliée ou de l'une de nos sociétés de distribution nationales. Vos données seront transmises uniquement si cela est nécessaire pour l'exercice de poursuites judiciaires et s'il existe une base juridique correspondante.

Le traitement des données est fondé sur les intérêts légitimes de la défense et de l'exercice de nos droits (art. 6, par. 1, pt f du RGPD) ou sur des dispositions réglementaires et légales (art. 6, par. 1, pt c du RGPD).

Si nécessaire, nous traitons et stockons vos données aux fins mentionnées. Une fois que le but est atteint et qu'aucune obligation de conservation ne subsiste, les données sont régulièrement supprimées.

15. Envoi des lettres d'information

Vous avez la possibilité de vous abonner à différentes lettres d'information auprès de Volkswagen AG. Nous traitons vos données à caractère personnel (à savoir, lorsque celles-ci sont fournies, vos coordonnées personnelles) pour l'envoi de ces lettres d'information sur la base de votre consentement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a du RGPD. À tout moment, vous pouvez vous désabonner de ces lettres d'information en cliquant sur le lien de désabonnement fourni dans la lettre d'information ou d'exercer votre droit de révocation.

Les données susmentionnées seront supprimées dans les 24 heures suivant votre désabonnement ou votre révocation.



IV. Destinataire des données hors de Volkswagen AG

Volkswagen AG ne transmet vos données à caractère personnel à des sous-traitants ou à des tiers que s'il existe une base juridique. Par exemple, Volkswagen AG fait appel à des sous-traitants pour le traitement des données.

Ils interviennent aux côtés de Volkswagen AG dans les processus mentionnés ci-dessus. Des accords de sous-traitance ont été conclus avec les sous-traitants conformément à l'article 28 du RGPD, de sorte que vos données profitent également du niveau élevé de protection offert par Volkswagen AG chez nos sous-traitants.

Les sous-traitants interviennent notamment dans l'hébergement de systèmes informatiques, le support technique et le service client.

Il peut arriver que Volkswagen AG transmette également vos données à d'autres autorités responsables de la protection des données. Par exemple, Volkswagen AG est légalement tenue de transmettre le NIV et l'état structurel de votre véhicule à des personnes chargées d'évaluer les dommages. Celles-ci déterminent la valeur actuelle du véhicule en votre nom.

En outre, des données sont transmises à des prestataires de services financiers, entre autres, pour l'ébauche ou l'exécution de contrats (par exemple des opérations de financement de véhicules avec des établissements financiers).

Dans le cadre de l'activité commerciale courante de Volkswagen AG et de la correspondance commerciale, les données sont régulièrement transmises aux sites de développement et de production et aux importateurs. Par exemple, il peut arriver que Volkswagen AG transmette votre NIV à des sites de production situés à l'étranger afin d'éliminer les défauts du produit et d'améliorer les produits.

Pour satisfaire à l'obligation découlant du règlement européen 2019/621, Volkswagen AG met à la disposition des personnes et organisations chargées du contrôle technique régulier (contrôle technique) des jeux de données relatives au NIV pour consultation.

Les autorités d'enquête et les tribunaux envoient des demandes de renseignements à Volkswagen AG concernant les véhicules à moteur qui font l'objet d'enquêtes. Dans ce cadre, vos données à caractère personnel pourront être transmises aux organismes précités.

V. Transfert de données vers des pays tiers

Lors du transfert de données vers des pays tiers (qui ne sont ni membres de l'Union européenne ni de l'Espace économique européen), Volkswagen AG respecte strictement les réglementations applicables en matière de protection des données. Volkswagen AG ne transmet des données à des destinataires (par exemple des prestataires de services informatiques qui fournissent une assistance technique ou des sites de production qui effectuent des tests de qualité sur des modèles de véhicules qui y sont fabriqués) dans des pays tiers que s'il existe une décision d'adéquation de la Commission européenne pour le pays tiers concerné ou si les transferts de données sont suffisamment sécurisés par la conclusion de clauses contractuelles types de l'UE émises par la Commission européenne avec le destinataire des données.

Vous pouvez obtenir une copie de ces garanties appropriées que nous avons mises en place pour assurer un niveau adéquat de protection des données. Pour ce faire, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées à la **section D**.



C. Vos droits

Vous pouvez à tout moment faire valoir gratuitement les droits suivants vis-à-vis de Volkswagen AG. De plus amples informations sur l'exercice de vos droits sont disponibles sur le site Web suivant : <https://privacy.volkswagen.com>

Droit d'accès : vous êtes en droit de nous demander des renseignements sur le traitement de vos données à caractère personnel.

Droit de rectification : vous êtes en droit d'exiger de nous une rectification des données à caractère personnel erronées ou incomplètes vous concernant.

Droit à l'effacement : vous êtes en droit d'exiger l'effacement de vos données lorsque les conditions prévues à l'art. 17 du RGPD sont remplies. Vous pouvez par exemple demander l'effacement de vos données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles avaient été collectées. Vous pouvez également exiger l'effacement de vos données lorsque nous traitons vos données sur la base de votre consentement, et que vous le retirez.

Droit à la limitation du traitement : vous avez le droit d'exiger la limitation du traitement de vos données si les conditions de l'article 18 du RGPD sont remplies. Par exemple, si vous contestez l'exactitude de vos données. Durant la vérification de l'exactitude des données, vous pouvez exiger la limitation du traitement.

Droit d'opposition : lorsque le traitement s'effectue au nom d'un intérêt supérieur ou si vos données sont utilisées à des fins de prospection, vous êtes en droit de vous opposer au traitement de vos données. Une opposition est admissible lorsque le traitement des données s'effectue au nom de l'intérêt public, dans le cadre de l'exercice de l'autorité publique, ou dans l'intérêt légitime de Volkswagen AG ou d'un tiers. Nous vous prions de nous communiquer les raisons pour lesquelles vous vous opposez au traitement des données. En outre, vous avez le droit de contester le traitement des données à des fins de prospection. Cela vaut aussi pour le profilage s'il est en lien avec la prospection.

Droit à la portabilité des données : lorsque le traitement des données repose sur un consentement ou sur l'exécution d'un contrat et qu'il s'effectue en outre sur la base d'un traitement automatisé, vous êtes en droit de demander que vos données vous soient remises dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de transmettre ces données à un autre organisme de traitement de données.

Droit de révocation : lorsque le traitement des données repose sur un consentement, vous avez le droit de révoquer à tout moment et gratuitement votre consentement au traitement de vos données, avec effet pour l'avenir.

Droit d'introduire une réclamation : vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (par ex. le commissaire à la protection des données de Basse-Saxe) concernant le traitement que nous apportons à vos données.



D. Vos interlocuteurs

Interlocuteurs pour l'exercice de vos droits

Vous trouverez les interlocuteurs pour l'exercice de vos droits, ainsi que toute information complémentaire sur le site Web <https://privacy.volkswagen.com>.

Délégué à la protection des données

Notre délégué à la protection des données est votre interlocuteur en matière de protection des données:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg
ALLEMAGNE
dataprivacy@volkswagen.de

Dernière modification effectuée le : Juin 2026