

# **Politique Vie Privée**

## **1. Introduction**

La présente Politique Vie Privée (ci-après « la Politique ») a pour objectif d'expliquer comment Touring Glass dont le siège social est situé en Belgique, Rue de la Loi, 44 à 1040 Bruxelles (ci-après « nous ») collecte, utilise et conserve les données à caractère personnel (ci-après "les données").

Par "les données", nous visons ici toutes les données à caractère personnel vous concernant, c'est-à-dire toute information qui permet de vous identifier directement ou indirectement en tant que personne physique.

Le traitement de vos données est soumis au respect des lois belges et du règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit « GDPR », ou tout autre acte législatif les modifiant (ci-après « la réglementation en vigueur »).

Le présent document en matière de protection des données décrit les utilisations qui sont faites ainsi que l'ensemble des droits dont vous disposez. Vous devrez nécessairement en prendre connaissance avant de communiquer vos données personnelles.

Les conditions contractuelles applicables demeurent inchangées. Les dispositions contractuelles se référant à ce document ne concernent et ne s'appliquent qu'aux personnes physiques, conformément à la loi, et ce, même si ces dispositions visent un client personne morale.

Nous nous engageons à ne collecter et traiter vos données que pour les finalités décrites dans la présente Politique Vie Privée (ci-après la « Politique ») ou pour des finalités spécifiques pour lesquelles vous avez consenti. Nous nous engageons également à ne collecter que les données personnelles nécessaires aux traitements et utilisations envisagées et ne pas collecter de données inutiles.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document afin de comprendre les pratiques en la matière. Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique afin de nous conformer aux obligations prévues par les législations protectrices de la vie privée ou dans le but de l'adapter à nos pratiques. Nous vous invitons dès lors à régulièrement vous rendre sur notre site internet : [www.touringglass.be](http://www.touringglass.be) afin de consulter la version la plus récente, laquelle sera toujours disponible gratuitement.

## **2. Responsable de vos données**

Nous sommes responsables du traitement des données que nous collectons. De ce fait, en ce qui concerne ces données, nous sommes votre interlocuteur et répondons devant les autorités de contrôle du respect de la réglementation en vigueur. Nous sommes libres de demander à une personne physique ou morale de traiter vos données personnelles pour notre compte (ci-après « le sous-traitant »). Le cas échéant, nous nous engageons à sélectionner un sous-traitant offrant des garanties suffisantes quant aux mesures de sécurité techniques et organisationnelles du traitement de vos données personnelles.

Il peut arriver que nous intervenions en tant que sous-traitant d'une entité tiers responsable de traitement, notamment lorsque nous traitons vos données dans le cadre de prestations de services pour le compte d'autres entreprises ou organisations, en suivant leurs instructions et en nous conformant à leurs propres directives. Dans ces cas, ces partenaires sont seuls responsables du traitement de vos données.

## **3. Droits**

Vous disposez pour toutes les finalités décrites dans cette Politique des droits repris ci-après.

Vous pouvez exercer vos droits par une demande écrite datée, signée à envoyer soit par courrier postal à : Touring Glass, , Noordersingel 9 – 2140 Anvers, soit par courrier électronique à l'adresse [info@touringglass.be](mailto:info@touringglass.be), soit par téléphone au 0800/95 555.

Nous nous réservons le droit de prendre contact avec la personne qui en fait la demande afin de vérifier son identité. Lorsque nous agissons comme sous-traitant, la demande doit être adressée chez notre partenaire qui est le seul responsable du traitement des données.

### **3.1 Droit d'accès**

Conformément à l'article 15 du GDPR, vous avez le droit d'obtenir les informations suivantes (mais non-exhaustives) concernant vos données personnelles :

- les finalités du traitement;
- les catégories de données à caractère personnel concernées;
- les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ou les organisations internationales;
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée;
- l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, visée à l'article 22, paragraphes 1 et 4, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

Ce droit d'accès peut être soumis à certaines modalités particulières notamment lorsque vos données contiennent des informations relatives à d'autres personnes.

### **3.2 Droit de rectification**

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, nous mettrons tout en œuvre pour rectifier ou compléter ces données dans les meilleurs délais afin que celles-ci soient exactes, à jour, pertinentes et utiles.

### **3.3 Droit d'effacement (« droit à l'oubli »)**

Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données personnelles dans les cas suivants :

- vos données ne sont plus nécessaires aux finalités mentionnées au point 4 ;
- vous retirez le consentement que vous nous aviez préalablement donné pour traiter vos données personnelles, sous réserve qu'il n'existe pas d'autre fondement légal nous permettant de continuer à traiter vos données personnelles ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données personnelles à des fins de marketing direct ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données personnelles pour les intérêts légitimes de Touring Glass;
- vos données personnelles ne sont pas traitées légalement ;
- vos données personnelles doivent être effacées afin de respecter la législation en vigueur.

Il est toutefois possible que nous ne puissions pas supprimer toutes les informations, notamment celles qui ont été utilisées pour introduire une action en justice ou pour défendre vos droits en justice.

### **3.4 Droit à la portabilité de vos données**

Vous avez le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible pour autant que nous avons traités vos données personnelles à l'aide de moyens automatisés et que (a) vous nous avez donné votre consentement pour traiter vos données à l'une ou plusieurs des fins mentionnées au point 4, ou (b) nous avons traité vos données personnelles dans le cadre de l'exécution d'un service à votre égard ou de la fourniture d'un produit.

### **3.5 Droit d'opposition**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles à n'importe quel moment lorsqu'il existe des raisons impérieuses et légitimes relatives à votre situation particulière. Nous ne traiterons plus vos données, à moins qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Vous ne disposez pas de ce droit lorsque les données collectées que nous collectons le sont en exécution de nos obligations légales.

Par ailleurs, lorsque la collecte d'informations est réalisée sur base de votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

### **3.6 Droit à la limitation du traitement**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données, notamment:

- Lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données et que nous devons le vérifier ;
- Lorsque vous pensez que le traitement est illicite et que vous préférez que nous le limitions au lieu de supprimer les données ;
- Lorsque nous n'avons plus besoin de vos données aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;
- Lorsque vous vous êtes opposé au traitement de vos données et attendez de savoir si vos intérêts liés à cette objection prévalent sur les intérêts légitimes que nous poursuivons.

Lorsque le traitement a été limité, ces données ne peuvent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec votre consentement, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale.

## **4. Utilisation des données collectées**

Nous pouvons être amenés à traiter des renseignements, données et informations de toute nature, fournis par vous ou par des tiers, dans la mesure nécessaire ou utile pour l'exercice de nos activités.

### **4.1 Types de données et finalités du traitement**

Nous distinguons deux types de données : les données personnelles (a) et les données sensibles (b).

#### **(a) DONNÉES PERSONNELLES**

Nous utilisons notamment les données suivantes aux fins suivantes:

<b>Catégorie de données</b>	<b>Données collectées</b>	<b>Finalités de traitement</b>
Identification	Nom, prénom, adresse et localité	Ces données sont nécessaires afin de fixer l'endroit d'un rendez-vous mobile et lui communiquer tout document en lien avec son contrat.
	Plaque	Le numéro de plaque est utilisé afin de vérifier si la voiture est assurée contre le bris de vitre et de commander le modèle correct d'essuie-glaces auprès de notre fournisseur.
	Adresse email	Cette donnée est nécessaire afin de prendre contact avec le client concernant son rendez-vous et l'informer

		des promotions en cours et des avantages dont il bénéficie.
	Numéro de téléphone	Cette donnée est nécessaire afin de prendre contact avec le client concernant son rendez-vous
	Langue	Cette donnée est nécessaire afin d'adresser les communications au client dans la bonne langue.
Profilage	Centre d'intérêt	En acceptant les cookies, nous pouvons établir des statistiques correctes et adapter les publicités sur notre site
Données de connexion	Adresse IP	Afin de vous reconnaître sur internet, nous avons besoin de votre adresse IP. Grâce à cette adresse, nous pouvons retenir vos préférences et vous offrir un service personnalisé.
Autres données	Numéro de police	Si le véhicule est assuré contre le bris de vitre, le numéro de police est mentionné sur le bon de travail. .
	Numéro de châssis	Le numéro de châssis est utilisé afin de vérifier si la voiture est assurée contre le bris de vitre et commander le modèle correct de vitrage auprès de notre fournisseur

#### **4.2 Base légale de traitement**

De manière générale, nous utilisons vos données notamment dans les cas suivants :

- Pour prendre toutes les mesures nécessaires à la conclusion du contrat et à son exécution (a) ;
- Pour la réalisation d'un intérêt légitime de Touring Glass, moyennant le respect d'un juste équilibre entre cet intérêt et vos droits et libertés (b);
- Pour l'envoi de communication électronique (c).

##### **(a) CONCLUSION ET EXÉCUTION D'UN CONTRAT**

Avant la conclusion d'un contrat, nous devons obtenir et traiter certaines données, afin notamment de :

- Répondre à une demande de votre part ;
- Donner suite à une demande, estimer l'opportunité et, pour les contrats d'assurances, évaluer les risques liés à un éventuel contrat ;
- Donner suite à une demande d'informations ;
- Attirer votre attention lorsque vous n'avez pas finaliser le processus de conclusion d'un contrat ;
- Vous assister dans le processus d'inscription en ligne, dans la fourniture d'informations et dans la conclusion du contrat.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de traiter des demandes d'adhésion ou des demandes relatives à des produits ou services particuliers, sans obtenir au préalable de votre part certaines données (telles des pièces justificatives, des coordonnées de contact, etc.), nous vous le signalons et nous nous réservons le droit de ne pas donner suite à une demande dans l'attente des renseignements demandés.

Pour les contrats en cours et l'exécution des contrats conclus, nous mettons en œuvre un certain nombre de processus et d'opérations de traitement des données, de nature diverse, y compris afin de tenir compte des obligations générales d'ordre administratives et comptables.

Dans ce contexte, vos données peuvent être transmises en interne à travers différents services, y compris ceux qui ne sont pas directement chargés de la relation avec vous ou de l'exécution d'un contrat particulier. De même, les échanges d'information avec vous dans le cours de l'exécution des contrats peuvent être effectués au moyen de différents canaux de communication, notamment les services en ligne mis à votre disposition.

Suite à la conclusion d'un contrat, nous utilisons vos données pour :

- La gestion et l'octroi des produits et de l'exécution des services ;
- La gestion des relations que nous entretenons avec nos clients et nos membres ;
  - Nous mettons à votre disposition plusieurs manières de nous contacter comme, par exemple, par courrier, email, téléphone, Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn. Les informations vous concernant sont mémorisées pour pouvoir mieux vous servir. Cela se traduit par, entre autre, l'amélioration de la navigabilité de notre site et la réalisation d'études de marché ;
  - Lorsque vous nous appelez, votre conversation téléphonique peut être enregistrée. Nous vous en informons toujours en début d'appel. Le but est notamment d'améliorer nos services et de réagir de manière circonstanciée en cas de plainte ;

**(b) POURSUITE D'INTÉRÊTS LÉGITIMES**

Vos données sont également traitées dans le cadre de la réalisation de nos intérêts légitimes. Dans ce cas, nous veillons à conserver un juste équilibre entre les nécessités de traiter ces données et le respect de vos droits et libertés, dont la protection de la vie privée.

A cette fin, de manière générale, les données sont traitées notamment afin de :

- Vous informer sur divers sujets ayant trait à la mobilité et sur l'évolution de nos produits et services lorsque vous recevez ces informations depuis un certain temps sans jamais y avoir objecté et que, dès lors, nous pouvons raisonnablement considérer que vous vous attendez à les recevoir et qu'il existe une relation pertinente et appropriée entre nous.
- Préparer des études, des modèles (de risques, marketing,...) et de statistiques, en recourant à des techniques d'anonymisation et/ou de pseudonymisation des personnes concernées ;
- Suivre les activités (mesures de ventes, nombre d'appels téléphoniques, nombre de visiteurs sur le site, etc.)
- La constatation, l'exercice, la défense et la préservation de nos droits et des personnes que nous représentons éventuellement, par exemple lors de procédures de recouvrement ou de litiges.
- Procéder à l'analyse des résultats des activités de marketing et campagnes, afin de mesurer l'efficacité de celles-ci et en vue de vous offrir des solutions pertinentes.

**(c) ENVOI DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Nous pouvons traiter vos données de contact électronique, à savoir votre adresse e-mail, afin de vous adresser des informations, des publicités ou des propositions personnalisées.

Vous pouvez à tout moment et sans frais vous opposer au traitement de vos données. A titre d'exemple, dans le cadre de l'envoi des newsletters, vous pourrez cliquer sur le lien « Se désinscrire » situé en bas de la newsletter électronique qui vous est envoyé.

**4.3 Communication des données**

Dans le cadre des finalités mentionnées dans le présent document, nous sommes parfois amenés à communiquer vos données au sein du Groupe Touring (a) ou en dehors de celui-ci (b) ainsi qu'en dehors de l'Espace Economique Européen (c).

**(a) AU SEIN DE TOURING GLASS**

Nous traitons vos données avec le plus grand soin et ne les partageons au sein de Touring Glass qu'en vue de vous offrir les meilleurs services dans le cadre de l'exécution de votre contrat.

**(b) EN DEHORS DE TOURING GLASS**

Lorsque nous agissons pour le compte de partenaires commerciaux, par exemple en tant qu'intermédiaire pour une entreprise d'assurance, nous pouvons être amenée à transférer des données à ces partenaires, conformément à leurs instructions.

Par ailleurs, nous pouvons faire appel à des entreprises spécialisées qui nous aident dans:

- La conception et la maintenance des outils et des applications internet ;
- La commercialisation de nos activités, l'organisation d'évènements et la gestion des communications avec la clientèle ;
- La préparation de rapports et de statistiques, l'impression de documents et la conception de ses produits
- L'exécution, la gestion et le contrôle des opérations, en ce compris le *reporting*, le support et la sécurité informatique ou la fourniture de services et produits spécifiques.

Dans les cas repris ci-dessus, nous veillons à ce que les tiers n'aient qu'un accès limité aux données qui sont strictement nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises. Nous veillons également à ce que les tiers s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée et confidentielle, et les utilisent conformément à nos instructions. Nous nous assurons par ailleurs le respect, par nos sous-traitants, des dispositions de la réglementation en vigueur.

En dehors de ces hypothèses, toutes les données collectées ne seront jamais communiquées à des tiers sans votre autorisation explicite.

#### (c) **EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN (EEE)**

Nous nous efforçons de conserver vos données au sein de l'EEE.

Nous pouvons être amenés à devoir transférer vos données vers des pays en dehors de l'EEE, également vers des pays qui n'offrirait pas un niveau de protection suffisant selon les critères définis par l'Union européenne. Dans cette hypothèse, nous agissons uniquement et exclusivement dans le cadre de prestation de services et garantira à vos données un niveau de protection adéquat en recourant aux clauses contractuelles standard de l'UE ou tout autre moyen vous garantissant que vos données seront transférées dans un environnement sûr.

## **5. Conservation des données**

De manière générale, nous veillons à conserver vos données pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.

Nous distinguons une période de rétention et une période d'archivage au-delà desquelles, vos données personnelles sont soit effacées, soit anonymisées.

### **5.1 Période de rétention**

La période de rétention est la période maximale d'utilisation de vos données pour un traitement à des fins spécifiques.

En règle générale, l'ensemble des données est conservé tout au long de la relation contractuelle ou pour autant qu'il existe, comme repris dans le présent document, un consentement pour des finalités déterminées ou un intérêt légitime.

### **5.2 Période d'archivage**

La période d'archivage répond aux obligations légales et fiscales ainsi qu'à la nécessité juridique de conserver vos données au-delà de la période de rétention, et ce à des fins de preuve ou pour répondre à des demandes d'information des autorités compétentes.

## **6. Sécurité**

Nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires en vue d'assurer la confidentialité des traitements portant sur les données qui vous concernent.

Les échanges portant sur des données comportant des informations financières (numéro de carte de crédit, par exemple), transitent par un canal sécurisé utilisant des mécanismes de chiffrement. Ces mécanismes reposent sur l'octroi d'un certificat par un organisme internationalement reconnu.

Des mesures de protection techniques et organisationnelles telles que notamment les anti-virus, les pare-feux, les contrôles d'accès, la sélection rigoureuse du personnel et des fournisseurs sont mises en place en vue d'éviter et de détecter des accès, pertes ou divulgations inappropriés de vos données.

Dans l'éventualité improbable et malheureuse où vos données sous notre contrôle devaient être compromises en raison d'une violation de la sécurité de l'information, nous agissons rapidement afin d'identifier la cause de cette violation et prendrons les mesures de remédiation adéquates. Si nécessaire, conformément à la loi en vigueur, nous vous informerons de cet incident.

## **7. Introduction d'une plainte relative au traitement de vos données**

Vous pouvez à tout moment exercer les droits cités ci-dessus en nous contactant par le biais des moyens suivants :

- Par courrier : Touring Glass, Noordersingel 9 – 2140 Anvers ;
- Par email à l'adresse [info@touringglass.be](mailto:info@touringglass.be) ;
- Via le site [www.touringglass.be](http://www.touringglass.be) .

Vous disposez du droit d'introduire une plainte ou une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles auprès de l'Autorité de protection des données soit par courrier postal rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), soit par téléphone au +32 2 274 48 00.

## **8. Utilisation de Cookies**

Notre site utilise des cookies en vue de faciliter l'utilisation et d'en améliorer la navigabilité. Les cookies sont de petits fichiers informatiques inoffensifs placés sur le disque de votre ordinateur afin notamment de permettre à nos sites de vous reconnaître et d'adapter le contenu du site et de nos emails à vos préférences (par exemple afin de vous éviter de devoir opérer un choix de langue à chaque visite).

Si vous ne souhaitez pas que nos sites placent des cookies sur le disque de votre ordinateur, vous pouvez modifier les réglages de votre ordinateur. Dans ce cas, il est possible que certaines fonctionnalités de nos sites soient moins aisément accessibles.

Il est possible de restreindre ou de bloquer des cookies, et même de supprimer des cookies déjà enregistrés sur votre appareil.

Si vous le faites, il se peut que vous ne soyez pas en mesure d'accéder à certaines parties de notre site.

Vous pouvez aussi restreindre ou bloquer les cookies en changeant vos paramètres de navigation. Vérifier les informations spécifiques dans la section d'aide de votre navigateur afin de savoir comment gérer vos paramètres de cookie :

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en>
- Explorer: <https://support.microsoft.com/en-us/products/windows?os=windows-10>
- Safari: <https://support.apple.com/kb/PH21411>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/products/firefox/cookies>
- Opera: <http://www.opera.com/help/tutorials/security/cookies/>

## **9. Nous contacter**

Toute information générale sur la protection des données peut être obtenue auprès de l'Autorité de protection des données. Toute question relative au traitement de vos données que nous faisons peut être adressée à notre délégué à la protection des données, Monsieur Raf Verhaert, par courrier à l'adresse : Noordersingel 9 à 2140 Anvers; ou par email : [info@touringglass.be](mailto:info@touringglass.be).