



PROTECTION DES DONNÉES

REGLEMENT GENERAL SUR LA
PROTECTION DES DONNEES

ENTREE EN VIGUEUR LE 25 MAI 2018

PAYS DE LOIRE AUTOMOBILES
SAINT-HERBLAIN, REZE, GUERANDE

Table des matières

Qui est responsable des opérations de traitement des données ?	1
Dans quels cas PLA recueille-t-elle et utilise-t-elle les données personnelles ?	2
Quelles données personnelles recueillons-nous ?	3
Pourquoi traitons-nous vos données ?	7
A. Respect des obligations contractuelles dans le cadre des opérations de vente, d'entretien et de réparation de véhicules (article 6, paragraphe 1, point b) RGPD).....	7
B. Respect des obligations contractuelles concernant la fourniture de services numériques du véhicule (article 6, paragraphe 1, point b) RGPD)	8
C. Garantie de la qualité des produits, recherche et développement de nouveaux produits (article 6, paragraphe 1, point f RGPD).....	10
D. Processus de vente, de service et de gestion de BMW France et de PLA (article 6, paragraphe 1, point f RGPD)	10
E. Service client (article 6, paragraphe 1, points b), g) et f) RGPD	11
F. Communications promotionnelles et études de marché (article 6, paragraphe 1, point a) RGPD).....	12
G. Respect des obligations légales auxquelles PLA est soumise (article 6, paragraphe 1, points c) et f) RGPD)	14
H. Transfert de données au sein du BMW Group.....	14
I. Transfert de données à certains tiers.....	15
Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	15
A. Combien de temps conservons-nous vos données ?	17
B. À qui accordons-nous un accès international à vos données et comment garantissons-nous leur protection ?	18
Comment pouvez-vous consulter et modifier en ligne les paramètres de protection de vos données ?.....	19
A. Vos droits.....	20

Qui est responsable des opérations de traitement des données ?

En application du **Règlement Général Européen sur la Protection des Données** à caractère personnel (« **RGPD** »), PAYS DE LOIRE AUTOMOBILES, Avenue des lions 44800 Saint-Herblain Société par Actions Simplifiée, au capital de 1 844 910,00 € identifiée sous le numéro FR 31 335 274 072 – ORIAS 07026946 (ci-après dénommée « PLA » et/ou « nous »), est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

PLA distribue, en région Pays de Loire, au travers de son réseau de 3 concessionnaires, des véhicules automobiles de marque BMW, MINI et BMW i, ainsi que des pièces de rechange et accessoires relatifs à ces véhicules.

En outre, PLA offre un soutien actif aux clients actuels et potentiels, notamment via BMW ConnectedDrive.

PLA est partenaire de BMW France qui l'autorise et l'oblige à offrir un soutien et un service client dans des domaines techniques et non techniques aux clients actuels, aux prospects, aux partenaires contractuels et d'autres partenaires commerciaux.

PLA est une entreprise juridiquement et économiquement indépendante, non rattachée à BMW France. Nous utilisons les marques du BMW Group en tant que partenaires BMW pour commercialiser des véhicules automobiles, des pièces d'origine et des accessoires, ainsi que des services d'entretien et de réparation sous lesdites marques.

BMW France est le responsable de traitement de l'ensemble de vos données à caractère personnel qui sont traitées par le biais des sites Internet précités, de votre compte en ligne My BMW, MyMINI, des services BMW ConnectedDrive, de vos échanges avec le service client BMW, BMW i, MINI ou BMW Motorrad (ci-après dénommé collectivement « Service client de BMW France») et dans le cadre d'actions de marketing direct. BMW France traite également vos données qui sont transférées par PLA, conformément aux exigences légales relatives à la protection des données.

PLA est responsable du traitement des données à caractère personnel que vous lui fournissez dans le cadre des activités commerciales et de service qu'il propose (réparation, entretien etc.). PLA traite également vos données lorsque celles-ci sont transférées par BMW France, conformément à la réglementation applicable.

Les présentes informations relatives à la protection des données décrivent également quelques traitements effectués par PLA. Cependant, il se peut que PLA recueille d'autres données à caractère personnel référencées dans ses propres documents d'information relatives à la protection des données. Vous avez alors la possibilité de vous rapprocher de PLA afin de savoir comment elle utilise vos données à caractère personnel.

Les coordonnées du Service client de PLA sont : 02 40 16 94 34.

Dans quels cas PLA recueille-t-elle et utilise-t-elle les données personnelles ?

PLA collecte et traite vos données à caractère personnel notamment dans les cas suivants :

- Lorsque vous nous contactez directement (par le biais de nos sites Internet de St-Herblain, de Rezé et de Guérande, du Service client de BMW France ou des partenaires BMW, par exemple), pour des questions concernant nos produits, nos services ou autres;
- Lorsque vous achetez directement des produits auprès de PLA;
- Lorsque vous achetez directement des services (boutique BMW, ConnectedDrive en ligne etc.) auprès de PLA;
- Lorsque vous nous demandez des informations concernant nos produits et services (envoi de brochures ou de grilles tarifaires, par exemple);
- Lorsque vous répondez à nos actions de marketing direct ou nos campagnes (par ex. envoi d'une carte-réponse ou communication de vos données sur l'un de nos sites Internet);
- Lorsque BMW France, des tiers ou des partenaires BMW nous transmettent vos données à caractère personnel, conformément à la réglementation en vigueur (par exemple, si vous avez donné votre consentement ou n'avez formulé aucune opposition concernant le transfert de vos données à PLA après avoir été informé de votre droit à vous y opposer, à des fins de la gestion de la clientèle [p.ex. pour vous identifier lors de vos éventuels contacts avec le Service client de BMW France] et de contact par écrit [par ex. envoi d'un pack de bienvenue BMW suite à l'achat d'un véhicule]);
- Lorsque des données concernant votre véhicule (y compris le numéro de châssis) nous sont transmises dans le cadre de services et de prestations d'entretien / de réparation dans nos concessions;
- Lorsque d'autres sociétés du BMW Group et nos partenaires commerciaux sont en droit de nous transmettre vos données à caractère personnel;
- Lorsque des tiers (fournisseurs d'adresses agréés, par exemple) sont en droit de nous transmettre vos données à caractère personnel de façon légitime.

Afin de nous permettre de tenir vos données à caractère personnel à jour, veuillez nous signaler toute modification à cet égard, notamment concernant vos coordonnées.

Quelles données personnelles recueillons-nous ?

Voici les catégories de données à caractère personnel susceptibles d'être collectées à travers les différents services et canaux de contact décrits dans les informations relatives à la protection des données :

- **Coordonnées** ► Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail.
- **Centres d'intérêt** ► Informations que vous avez fournies concernant les domaines qui vous intéressent (véhicules, partenaires BMW préférés, loisirs et autres préférences personnelles).
- **Autres données à caractère personnel** ► Informations que vous avez fournies concernant, par exemple, votre date de naissance, votre formation, la composition de votre foyer ou votre situation professionnelle.
- **Données contractuelles** ► par exemple, numéro de client, numéro de contrat, services BMW ConnectedDrive souscrits.
- **Utilisation de sites Internet et communications** ► Informations concernant votre utilisation de nos sites Internet, informations de compte en ligne, paiement paramétrées (numéro de carte de crédit lors d'achats sur notre boutique en ligne, par exemple). Les messages de notre part que vous ouvrez ou transférez ainsi que les données recueillies à l'aide de cookies et d'autres technologies de suivi.
- **Données sur les transactions et les interactions** ► Informations concernant des achats de produits et de services, les interactions avec le Service client de PLA (demandes, réclamations), vos participations à des études de marché, participations questionnaires.
- **Identité et solvabilité** ► Données permettant de connaître votre identité (permis de conduire ou certificat d'immatriculation, par exemple), informations concernant des transactions ou des paiements potentiellement non effectués en notre faveur et informations sur des cas de fraudes, de délits punissables, d'opérations suspectes, des personnes politiquement exposées et listes de sanctions contenant vos données.
- **Utilisation des services et applications des marques de BMW Group** ► Informations concernant votre utilisation des applications BMW (sur votre appareil mobile) et des services de BMW ConnectedDrive.
- **Détails des fonctions et réglages de votre véhicule** ► Informations concernant les fonctions et les réglages actuels de votre véhicule, selon le numéro de châssis (par ex. BMW TeleServices, services BMW ConnectedDrive avec BMW Online et My Info ou BMW CarData).
- **Données techniques du véhicule** ► Données créées et/ou traitées dans le véhicule.

- **Données de fonctionnement du véhicule**

Il s'agit des données de l'unité de commande traitées concernant l'utilisation du véhicule.

Elles incluent notamment :

- Les informations d'état du véhicule (par ex. vitesse, décélération, accélération latérale, vitesse de roue, affichage des ceintures de sécurité attachées) ;
- Les conditions ambiantes (par ex. température, capteur de pluie, capteur de distance).
- En règle générale, ces données volatiles ne sont sauvegardées que pendant l'utilisation du véhicule ; elles sont uniquement traitées dans le véhicule. Les unités de commande disposent de mémoires de données (notamment la clé de démarrage du véhicule). Elles permettent de réunir des informations concernant l'état du véhicule, les sollicitations des composants, les opérations d'entretien requises, des événements techniques et des défaillances temporaires ou permanentes.

Voici les éléments sauvegardés selon les équipements techniques :

- États de fonctionnement de composants de systèmes (par ex. niveaux, pression des pneus, état de la batterie) ;
- Dysfonctionnements et défauts dans des composants de systèmes importants (par ex. éclairage, freins) ;
- Réactions des systèmes dans des situations de conduite spécifiques (par ex. activation d'un airbag, des systèmes de contrôle de la stabilité) ;
- Informations concernant des événements impliquant l'endommagement du véhicule ;
- Pour les véhicules électriques, niveau de charge de la batterie haute tension, autonomie estimative.

Dans des cas spécifiques (détection par le véhicule d'une défaillance, par exemple), il peut être nécessaire de sauvegarder des données qui sont en principe volatiles.

Si vous avez recours à des prestations de service (par ex. réparations, travaux d'entretien), les données de fonctionnement sauvegardées peuvent être consultées et utilisées conjointement avec le numéro de châssis, si nécessaire. PLA ou des collaborateurs tiers (par ex. services de dépannage) peuvent consulter les données du véhicule. Il en est de même dans les cas d'application de garanties et de mesures d'assurance qualité.

En général, les données sont lues par PLA via une connexion telle que prescrite par la loi pour les systèmes OBD (On-Board Diagnosis, systèmes de diagnostic embarqués) dans le véhicule. Les données de fonctionnement lues concernent l'état technique du véhicule ou de composants. Elles permettent un diagnostic facilité, le respect des obligations de garantie et une amélioration de la qualité. Ces données, notamment les informations concernant les sollicitations de composants, les événements techniques, les dysfonctionnements et d'autres

erreurs sont transférées à BMW France et à BMW AG, Petuelring 130, 80788 Munich, Allemagne (ci-après « BMW AG ») conjointement avec le numéro de châssis, si nécessaire. En outre, BMW France et PLA utilisent les données de fonctionnement des véhicules, par exemple, pour des campagnes de rappel. Ces données peuvent également servir à contrôler les demandes de garanties de clients et celles concernant des améliorations ultérieures.

PLA peut, à votre demande, réinitialiser les mémoires d'erreurs lors de travaux de réparation ou d'entretien.

- **Fonctions de confort et d'info divertissement**

Vous avez la possibilité de sauvegarder, de modifier ou de réinitialiser à tout moment vos réglages de confort et personnalisés dans le véhicule, notamment (selon les équipements respectifs) :

- Les réglages de la position du siège et du volant ;
- La configuration du châssis et de la climatisation ;
- Les réglages personnalisés (par ex. éclairage intérieur).

Selon les équipements choisis, vous pouvez transférer vous-même des données dans les fonctions d'info divertissement du véhicule, notamment (selon les équipements respectifs) :

- Les données multimédias (musiques, films ou photos pour lecture sur un système multimédia intégré) ;
- Les données de répertoires (pour utilisation avec un système mains libres intégré ou un système de navigation intégré) ;
- Les destinations de navigation ;
- Les données concernant l'utilisation de services Internet.

Ces données peuvent être soit stockées localement dans le véhicule, soit accessibles depuis un appareil connecté au véhicule (par ex. smartphone, clé USB ou lecteur MP3). Vous pouvez effacer à tout moment les données que vous avez transférées.

Ces données ne sont transférées depuis le véhicule qu'à votre demande, notamment pour l'utilisation d'un service en ligne selon vos réglages choisis.

- **Intégration de smartphones (notamment Apple CarPlay)**

Si votre véhicule dispose de l'équipement correspondant, vous pouvez connecter votre smartphone ou un autre appareil mobile au véhicule et l'utiliser grâce aux systèmes de commande intégrés. Le système multimédia vous permet de profiter du son et des images de votre smartphone, tout en transférant des informations sur votre appareil, telles que des données de position, le mode jour / nuit et d'autres données générales du véhicule (selon le type d'intégration). Veuillez consulter la section « Systèmes d'info divertissement » du mode d'emploi du véhicule pour de plus amples informations.

L'intégration permet d'utiliser certaines applications du smartphone (navigation, musique, etc.). Il n'existe aucune autre interaction entre un smartphone et le véhicule, notamment aucun accès actif aux données du véhicule. Concernant les autres données, c'est le fournisseur de chaque application utilisée qui définit leur mode de traitement. La possibilité de configurer ou non ces données et, si oui, les types de réglages disponibles dépendent de l'application en question et du système d'exploitation de votre smartphone.

- **Services en ligne**

Si votre véhicule est équipé d'une connexion au réseau mobile, cette dernière permet l'échange de données entre votre véhicule et d'autres systèmes. Cette connexion est activée soit par l'appareil d'émission et de réception propre au véhicule, soit par un appareil mobile (par ex. smartphone) que vous emmenez dans votre véhicule. Des fonctions en ligne sont accessibles via cette connexion. Elles incluent des services et applications en ligne ou des applications fournies par le constructeur ou d'autres fournisseurs.

- **Services en ligne BMW**

En ce qui concerne les services en ligne BMW, les fonctions correspondantes sont décrites (y compris les informations obligatoires en conformité avec la législation relative à la protection des données) sur des supports adaptés (par ex. mode d'emploi du véhicule, application BMW Driver's Guide, sites Internet BMW). Les données à caractère personnel peuvent être utilisées dans le cadre de la fourniture des services en ligne. Elles sont alors échangées via une connexion protégée (notamment avec les systèmes informatiques BMW spécialement conçus à cette fin). La collecte, le traitement et l'utilisation de données réalisés en dehors des services fournis doivent intervenir exclusivement dans un cadre légal (système d'appel d'urgence obligatoire, contrat ou consentement, par exemple).

Vous pouvez activer ou désactiver les services et fonctions (disponibles gratuitement ou non), parfois même la connexion du véhicule au réseau mobile, hormis (selon les possibilités techniques) ceux et celles prescrits par la loi (système d'appel d'urgence, par exemple).

- **Services tiers**

Si vous utilisez des services en ligne proposés par d'autres fournisseurs (tiers), ces services relèvent de la responsabilité du fournisseur en question et sont soumis aux conditions générales d'utilisation et de protection des données de ce dernier. PLA n'a alors aucune influence sur le contenu échangé de cette manière.

Dans ce cas, vous devez vous rapprocher du fournisseur en question pour obtenir des informations concernant la nature, la portée et la finalité de la collecte et de l'utilisation des données à caractère personnel dans le cadre de services tiers.

- **Données de localisation du véhicule** ► Informations concernant la localisation de votre véhicule ou de votre appareil mobile. BMW France et BMW AG peuvent recevoir ces données dans le cadre de services BMW ConnectedDrive et de l'application BMW Connected. Ces données sont alors utilisées conformément aux descriptions détaillées des services respectifs et aux précautions de sécurité applicables aux données de localisation.

Pourquoi traitons-nous vos données ?

Les données collectées dans le cadre de la conclusion d'un contrat ou de la fourniture de services sont traitées aux fins détaillées ci-dessous.

Base juridique pour le traitement des données à caractère personnel

Nous traitons vos données uniquement si cela est autorisé par une réglementation applicable. Nous traitons en particulier vos données conformément aux articles 6 et 9 du RGPD, ainsi que sur la base de votre consentement conformément à l'article 7 du RGPD. Le traitement de vos données repose notamment sur les principes juridiques ci-après. Veuillez noter que cette liste n'est ni exhaustive ni définitive ; il ne s'agit que d'exemples visant à clarifier lesdits principes.

- Consentement (article 6, paragraphe 1, page 1 a), article 7 du RGPD, ou article 9 paragraphe 2 a), article 7 du RGPD) : nous traitons certaines données uniquement sur la base du consentement que vous avez donné expressément et volontairement. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement sans effet rétroactif.
- Exécution d'un contrat / mesures précontractuelles (article 6, paragraphe 1, page 1 b) du RGPD) : pour la mise en place et/ou l'exécution de votre contrat avec PLA et BMW France, nous avons besoin d'accéder à certaines données et de les traiter.
- Exécution d'une obligation légale (article 6, paragraphe 1, page 1 c) du RGPD) : PLA est soumis à plusieurs obligations légales en vertu de la réglementation applicable. Nous devons en conséquence traiter certaines données pour respecter ces obligations.
- Protection des intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, page 1 f) du RGPD) : PLA traitera certaines données pour protéger ses intérêts légitimes ou les intérêts légitimes de tiers. Toutefois, cela s'applique uniquement si vos intérêts ne prévalent pas sur les nôtres dans chaque cas particulier.

A. Respect des obligations contractuelles dans le cadre des opérations de vente, d'entretien et de réparation de véhicules (article 6, paragraphe 1, point b) RGPD)

PLA et BMW France collectent, traitent et utilisent les données à caractère personnel dans le cadre de leurs processus de vente, d'entretien et/ou de réparation.

S'agissant des processus de vente, les données à caractère personnel sont utilisées aux fins de gestion des contrats de ventes, pour effectuer des essais et transférer des informations concernant l'achat de votre véhicule.

Les catégories de données qui sont traitées au cours de ces activités sont les suivantes :

- Coordonnées (nom, prénom, adresse, e-mail, etc.) ;

- Données de comptes (boutique en ligne PLA, compte BMW ConnectedDrive ou My BMW, coordonnées bancaires, etc.).

PLA utilise vos données à caractère personnel pour la gestion des contrats (par ex. commande d'un véhicule, ordre de réparation/ atelier, souscription de services BMW ConnectedDrive) ou de toute demande de votre part (par ex. offre, essai). S'agissant de ces dernières PLA est susceptible de vous contacter sans votre consentement exprès afin qu'il puisse être donné suite à votre demande.

En ce qui concerne les services et/ou les processus d'entretien et de réparation assurés chez PLA, des dispositifs de diagnostic spéciaux sont utilisés pour lire les données techniques liées à l'entretien de votre véhicule depuis les unités de commande électroniques installées dans ce dernier. Des techniciens formés traitent et utilisent ces données pour procéder au diagnostic et à la correction de dysfonctionnements. Elles incluent essentiellement :

- Les données de base du véhicule (par ex. numéro de châssis, type de véhicule, date de fabrication, équipements) ;
- Les données d'état du véhicule (valeurs mesurées telles que le kilométrage) ;
- Les erreurs mémorisées (par ex. défaillance du clignotant) ;
- Les spectres de charge ;
- Les versions des logiciels ;
- Les données d'entretien et d'ateliers (par ex. entretien requis, travaux effectués, pièces de rechange installées, cas de garantie, rapports d'atelier).

BMW France peut accéder aux informations détaillées ci-dessus pour apporter une aide à PLA lors d'une confrontation à des problèmes techniques ou autres dans le cadre de l'exécution de leurs prestations.

En outre, les responsables de traitement précédemment évoqués peuvent recevoir, de façon limitée, des données concernant la localisation de votre véhicule lorsque ces dernières sont nécessaires en vue de l'exécution d'un contrat de service (dans le cadre de BMW Assistance, par exemple). Les données sont exclusivement utilisées dans le respect des précautions de sécurité applicables aux données de localisation.

B. Respect des obligations contractuelles concernant la fourniture de services numériques du véhicule (article 6, paragraphe 1, point b) RGPD)

Afin d'exécuter tout contrat ConnectedDrive conclu entre vous et BMW France, BMW France (au travers de différents prestataires) fournit différents services, notamment l'Appel d'urgence intelligent, le service de conciergerie, RTTI (Real Time Traffic Information), TeleServices, etc.

Dans le cadre de la fourniture de ces services, BMW France et ses prestataires sous contrat traitent les données à caractère personnel de votre véhicule ci-dessous :

- Données d'état du véhicule (kilométrage, charge de la batterie, ouverture/fermeture des portes et de la trappe à essence, etc.) ;

- Données de position et de déplacement (durée, position, vitesse, etc.) ;
- Données d'entretien du véhicule (date de la prochaine révision, niveau d'huile, usure des freins, etc.) ;
- Informations dynamiques sur le trafic (embouteillages, obstacles, signalisations, zones de stationnement, etc.) ;
- Informations sur les conditions ambiantes (température, pluie, etc.) ;
- Profil utilisateur (actualités configurées, e-mail, fournisseurs de contenu audio, etc.) ;
- Informations de capteurs (radar, signal ultrasonique, gestes, voix, etc.).

La politique de protection des données à caractère personnel associée à BMW ConnectedDrive est disponible [ici](#); une liste complète et une description détaillée des services et des données utilisés sont disponibles [ici](#) [BMW ConnectedDrive / Services BMW ConnectedDrive].

Concernant ConnectedDrive, les données à caractère personnel traitées sont automatiquement effacées après 4 semaines, sauf si ces données sont nécessaires plus longtemps à la fourniture d'un service spécial.

Vous pouvez activer ou désactiver les services et fonctions, parfois même la connexion du véhicule au réseau mobile, à l'exception (selon les possibilités techniques) de celles et ceux prescrits par la loi (système d'appel d'urgence, par exemple).

Dans le cadre de la fourniture des services associés à l'application BMW Connected (proposée par BMW AG), les données à caractère personnel suivantes sont traitées par BMW AG :

- Données d'état du véhicule (kilométrage, charge de la batterie, ouverture/fermeture des portes et de la trappe à essence, etc.) ;
- Données de position et de déplacement du véhicule et de l'appareil mobile (durée, position, vitesse, etc.) ;
- Données d'entretien du véhicule (date de la prochaine révision, niveau d'huile, usure des freins, etc.) ;
- Informations dynamiques sur le trafic (embouteillages, obstacles, signalisations, zones de stationnement, etc.) ;
- Informations sur les conditions ambiantes (température, pluie, etc.) ;
- Profil utilisateur (actualités configurées, e-mail, fournisseurs de contenu audio, etc.) ;

- Informations de capteurs (radar, signal ultrasonique, gestes, voix, etc.).

Les informations légales relatives à la protection des données associées à l'application BMW Connected sont disponibles [ici](#). Les données de position et de déplacement sont exclusivement utilisées dans le respect des précautions de sécurité applicables aux données de localisation.

Si vous ne souhaitez pas que vos données à caractère personnel soient traitées ainsi, vous pouvez – lorsque c'est techniquement possible – retirer votre consentement dans l'application BMW Connected ou bien supprimer cette application de votre appareil mobile.

C. Garantie de la qualité des produits, recherche et développement de nouveaux produits (article 6, paragraphe 1, point f RGPD)

BMW France utilise les données (y compris les données de localisation) collectées dans le cadre de la fourniture de services par BMW France, et/ou par PLA de façon « anonymisée », afin de garantir la qualité des produits et services fournis et pour ses activités de recherche et de développement. Le terme « anonymisée » qualifie les données qui ne peuvent plus être directement reliées à votre véhicule ni à vous-même.

Ce processus de traitement est fondé sur l'intérêt légitime de BMW France de répondre aux attentes élevées de nos clients concernant la qualité de nos produits et services et quant à leur désir de bénéficier de nouvelles solutions innovantes. Afin de protéger vos intérêts, outre l'anonymisation, BMW France met en place des mesures supplémentaires de contrôle et de précaution de sécurité selon les besoins (par ex. restrictions strictes d'accès aux données, restrictions d'utilisation des données, mesures de sécurité, périodes de conservation) ainsi que des principes d'économie de données (par ex. recueil exclusivement de données pertinentes).

D. Processus de vente, de service et de gestion de BMW France et de PLA (article 6, paragraphe 1, point f RGPD)

Afin d'améliorer en permanence l'expérience client, la coopération avec PLA et le service client, BMW France élabore des évaluations et des rapports à partir des informations contractuelles, et les communique au responsable des partenaires BMW, donc de PLA. Ces évaluations permettent principalement de mettre en œuvre des mesures (par ex. formation pour le personnel commercial et de service) visant à améliorer les processus commerciaux.

Nous établirons les rapports évoqués ci-dessus de manière agrégée et « anonymisée », de sorte que les destinataires de ces rapports ne puissent faire aucun lien entre vous, en tant que personne, et les données figurant dans ces derniers.

Une partie des données collectées associées au véhicule est également traitée, si nécessaire, afin de garantir la conformité des processus de service (par ex. réparations, garantie, geste commercial) de BMW France, de PLA et des sociétés nationales du BMW Group (y compris leurs succursales) dans l'Espace économique européen. Ce traitement est réalisé dans l'intérêt légitime de BMW France et de PLA, afin d'offrir à nos clients la meilleure qualité de service

possible. Dans certains cas, il répond également à des spécifications légales (par ex. informations sur la réparation et l'entretien de véhicules selon la législation en matière de concurrence). En règle générale, afin de protéger la vie privée de nos clients, les données techniques traitées sont liées au véhicule et ne peuvent être directement reliées au client.

Dans cette optique, les catégories de données utilisées sont les suivantes :

- Les données de base du véhicule (par ex. numéro de châssis, type de véhicule, date de fabrication, équipements) ;
- Les données d'état du véhicule (valeurs mesurées telles que le kilométrage) ;
- Les erreurs mémorisées (par ex. défaillance du clignotant) ;
- Les spectres de charge ;
- Les versions des logiciels ;
- Les données d'entretien et d'ateliers (par ex. entretien requis, travaux effectués, pièces de rechange installées, cas de garantie, rapports d'atelier).

Les données techniques du véhicule sont effacées à la fin du cycle de vie du véhicule.

BMW France est une société du BMW Group. Dans certains cas, le traitement de vos données permet de garantir une gestion la plus efficace possible des différentes sociétés qui la composent (comptabilité consolidée commune conforme aux normes internationales d'information financière [IFRS], par exemple).

E. Service client (article 6, paragraphe 1, points b), g) et f) RGPD

BMW France et PLA utilisent vos données à caractère personnel pour la gestion des contrats (par ex. commande d'un véhicule, ordre de réparation / atelier, souscription de services BMW ConnectedDrive) ou de toute demande de votre part (par ex. offre, essai, questions et réclamations auprès du Service client de BMW France). Aux fins de l'exécution de ces dernières, nous sommes susceptibles de vous contacter sans recueil préalable de votre consentement exprès afin de pouvoir y donner suite.

BMW vous contactera également si votre véhicule fait l'objet d'une campagne technique ou de rappel. Compte tenu du caractère hautement important de ces campagnes (éviter un risque aux occupants du véhicule, l'endommagement du véhicule, etc.), BMW France prendra contact avec vous soit directement, soit par l'intermédiaire de PLA, en utilisant les coordonnées que vous nous aurez communiquées, afin de nous conformer à notre obligation légale d'information.

Par ailleurs, BMW France vous contactera dans des cas soigneusement définis de communications promotionnelles (par exemple envoi du pack de bienvenue suite à l'achat d'un véhicule, courrier d'information de fin de garantie, offre d'un contrôle sur votre véhicule), conformément aux exigences légales relatives à la protection des données.

BMW France assure également le traitement de vos données à caractère personnel afin de vous offrir une expérience optimale auprès du Service client de BMW France (en vous identifiant parfaitement lors de vos contacts avec BMW France, par exemple).

F. Communications promotionnelles et études de marché (article 6, paragraphe 1, point a) RGPD)

Dès lors que vous nous aurez donné votre consentement pour utiliser vos données à caractère personnel, ces dernières pourront être utilisées selon le champ d'application décrit dans le consentement en question notamment :

- À des fins de prospection commerciale (offres de produits et de services, etc.)
- Sous réserve de votre consentement additionnel, de façon personnalisée en fonction le profil client et/ou aux fins d'études de marché.

Ces données pourraient le cas échéant être transmises, par PLA à BMW France.

Des informations à ce sujet sont détaillées dans le consentement correspondant que vous nous avez confié, révocable à tout moment.

Si vous avez donné votre consentement à des fins de prospection commerciale, PLA et BMW France recueilleront et traiteront les données suivantes à cette fin.

Coordonnées, notamment :

Nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone.

Données personnelles supplémentaires / préférences, notamment :

- Nom de la société, votre relation avec cette société si vous utilisez un véhicule de société ou si vous êtes notre interlocuteur principal pour cette société ;
- Échéance à laquelle vous aurez peut-être besoin d'un nouveau véhicule, intérêt pour des produits et services du BMW Groupe, demandes d'informations et d'essais, etc. ;
- Partenaire BMW actuel et/ou préféré ;
- Numéro de châssis et autres caractéristiques correspondantes ;
- Centres d'intérêt et loisirs ;
- Statut de votre déclaration de consentement concernant la protection des données et canaux de communication choisis.

Données d'identification, notamment :

Numéro de client, numéro de contrat.

Historique client, notamment :

- Données concernant l'achat du véhicule (modèle, configurations, date d'achat, date de la 1^e immatriculation, numéro de plaque d'immatriculation, date du bon de commande, date de livraison, propriétaire, prix catalogue) ;
- Données collectées par PLA (date et type de contact, historique des révisions) ;
- Historique des campagnes et réponses (programme de service client [clients actuels et potentiels] et actions de marketing direct) ;
- Participation à des évènements ;
- Historique des questions et des réclamations adressées aux Services clients de PLA et de BMW France.

Données d'utilisation du véhicule, notamment :

Données contractuelles concernant BMW ConnectedDrive.

Données d'applications / de sites Internet / de réseaux sociaux

Vos données de compte (par ex. My BMW ou BMW ConnectedDrive), si vous êtes enregistré ou connecté.

PLA utilise les données commerciales et de service client ainsi collectées pour :

- Déterminer les informations et offres susceptibles de vous intéresser le plus ;
- Prendre contact avec vous dans le cadre de ces informations et offres ;
- Envoyer des communications promotionnelles (par ex. lancements de produits ou invitations à des évènements), conformément à votre déclaration de consentement concernant la protection des données.

Le consentement que vous êtes susceptible de nous confier concernant le traitement de vos données à des fins de prospection commerciale spécifie également les canaux de communication (par ex. courrier postal, téléphone, e-mail) que nous pouvons utiliser pour vous contacter.

Lorsque nous collectons votre consentement, vous pouvez également choisir de nous donner votre accord en vue de la création d'un profil client, afin de recevoir des offres personnalisées. Ce profil inclut, le cas échéant, les données que vous avez spécifiées ou qui ont été recueillies lors de votre utilisation des produits ou services des marques de BMW Group, de certaines filiales et des membres du réseau de BMW France, parmi les catégories suivantes : coordonnées (par ex. nom, adresse, e-mail), données à caractère personnel supplémentaires / préférences (par ex. concessionnaire préféré, loisirs), données d'identification (par ex. numéro de client, numéro de contrat), historique client (par ex. réception d'offres, données concernant l'achat du véhicule, informations sur le revendeur), données du véhicule (par ex. données d'utilisation de l'application BMW Connected :

kilométrage, autonomie), données d'applications / de sites Internet / de réseaux sociaux (par ex. données d'utilisation des comptes en ligne My BMW ou My MINI).

En principe, le traitement de données à des fins de prospection commerciale est réalisé de préférence dans les pays de l'Union Européenne (UE). Si les données sont traitées dans des pays hors de l'UE, BMW France utilise des clauses contractuelles type, qui prévoient des mesures techniques et organisationnelles adéquates, afin de garantir que vos données à caractère personnel sont traitées avec un niveau de protection équivalent à celui en vigueur au sein de l'Union Européenne.

G. Respect des obligations légales auxquelles PLA est soumise (article 6, paragraphe 1, points c) et f) RGPD)

PLA et BMW France traitent également vos données à caractère personnel lorsqu'il existe une obligation légale à cet égard ; par exemple, lorsque BMW vous contacte dans le cas où votre véhicule fait l'objet d'une campagne technique ou de rappel.

Par ailleurs, nous traitons les données recueillies afin d'assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques en lien avec les produits et services auxquels vous avez souscrit, à savoir :

- Sauvegarde et restauration des données traitées dans les systèmes informatiques ;
- Enregistrement et contrôle des opérations afin de s'assurer du bon fonctionnement des systèmes informatiques ;
- Détection et protection contre un accès non autorisé aux données à caractère personnel ;
- Gestion des incidents et des problèmes afin de remédier à des dysfonctionnements de systèmes informatiques.

Le traitement des données collectées s'inscrit également dans notre gestion de la conformité interne.

PLA est soumise à de nombreuses autres obligations légales. Afin d'en assurer le respect, nous traitons vos données dans la mesure requise et les transférons, le cas échéant, aux autorités responsables conformément à la réglementation applicable en vigueur.

Nous procédons également au traitement de vos données en cas de litige ou contentieux nécessitant un tel traitement.

H. Transfert de données au sein du BMW Group

Parfois, à l'issue d'un contrôle minutieux, PLA transfère vos données à d'autres sociétés du BMW Group que BMW France, lesquelles deviennent alors responsables de leur traitement ultérieur. Ce transfert peut intervenir dans les cas énoncés ci-après.

Veillez noter que cette liste d'opérations de transfert de données au sein du BMW Group n'est pas exhaustive ni définitive ; il ne s'agit que d'exemples visant à vous fournir des informations transparentes.

- Vous nous avez donné votre consentement exprès préalable afin de communiquer vos données à d'autres sociétés du BMW Group à des fins de prospection commerciale, notamment :
- BMW Finance, S. N. C. au capital de 292 000 000€ – 3 Rond-Point des Saules, 78280 Guyancourt –343 606 448 - R.C.S. Versailles
- Garantir le respect des processus de vente, de service et de gestion de BMW France (cf. paragraphe G) ;
- Dans le cadre des opérations de reporting du BMW Group, nous pourrions notamment transférer des informations de facturation concernant les numéros de châssis correspondants dans le cas de leasings, afin d'évaluer les valeurs résiduelles.

I. Transfert de données à certains tiers

Vos données sont transférées notamment aux sociétés énoncées ci-après, en respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel :

- Autres tiers (autorités publiques, société de phoning par exemple) conformément à la réglementation applicable.

Sur la plateforme BMW CarData, vous pouvez indiquer dans quel cas vous souhaitez que vos données à caractère personnel recueillies dans le cadre des services ConnectedDrive soient transférées à des tiers autorisés que vous aurez choisis (votre compagnie d'assurance automobile, par exemple). Ce transfert est réalisé uniquement sur la base de votre consentement, révoquant à tout moment. De plus amples informations sont disponibles [ici](#).

Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous utilisons plusieurs mesures de sécurité telles que des outils de chiffrement et d'authentification de pointe pour protéger et préserver la sécurité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

Même s'il est impossible de garantir une sécurité absolue contre un accès non autorisé lors d'un transfert de données sur Internet ou sur un site Internet, nous et BMW France, nos prestataires de services et nos partenaires faisons tout notre possible pour protéger vos données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données en mettant en œuvre des mesures de sécurité physique, électronique et orientée processus à la pointe de la technologie. Nous appliquons, entre autres, les mesures suivantes :

- Critères stricts pour autoriser l'accès à vos données selon le principe du « besoin de connaître » (limitation à un nombre de personnes aussi réduit que possible) et exclusivement aux fins prévues
- Transfert et réception des données collectées sous forme chiffrée dans la majorité des cas.
- Conservation des données confidentielles, par exemple les données de carte bancaire, exclusivement sous forme chiffrée
- Protection par pare-feu des systèmes informatiques pour les protéger contre les accès non autorisés, par des hackers par exemple
- Contrôle permanent des accès aux systèmes informatiques pour détecter et prévenir l'utilisation abusive des données à caractère personnel

Si vous avez reçu un mot de passe de la part de BMW France ou si vous en avez vous-même choisi un pour accéder à certains espaces de leurs site Internet ou d'autres portails, applications ou services qu'ils vous proposent, vous êtes responsable de la préservation de la confidentialité de ce mot de passe et du respect de toutes les autres procédures de sécurité dont nous vous informons. Nous vous demandons en particulier de ne jamais divulguer votre mot de passe.

Précautions de sécurité applicables aux données de localisation

Certains services peuvent fonctionner uniquement si vous révéléz votre localisation ou la localisation de votre véhicule. BMW France et PLA accordent une très grande importance à la confidentialité de ces données de localisation.

Vos données de localisation (y compris les données obtenues dans le cadre de la maintenance du véhicule) sont donc protégées par les précautions de sécurité suivantes :

- Elles sont conservées sous une forme permettant de vous identifier ou d'identifier votre véhicule uniquement dans la mesure nécessaire à la réalisation des fins prévues auxquelles vous aurez agréé.
- Des données sont collectées et consultées sous cette forme uniquement lorsqu'elles sont nécessaires pour fournir le service demandé.
- Des données sont également collectées et consultées sous cette forme si nous avons l'obligation légale de les conserver ou de les communiquer.
- Les données de localisation du véhicule et les données de localisation d'un / de votre appareil mobile sont reliées uniquement si cela est nécessaire pour fournir le service demandé.
- Toute autre utilisation des données de localisation à des fins d'analyse utilise des données qui ont été préalablement anonymisées.

BMW France pourra avoir accès aux données de localisation du véhicule et avoir accès aux données de localisation de votre appareil mobile par l'intermédiaire des services fournis (BMW ConnectedDrive, par exemple).

Lors de l'achat du véhicule ou de l'activation ou de la configuration des services BMW ConnectedDrive ou de l'application BMW Connected, vous recevez une description détaillée des données de localisation qui sont transmises pour fournir des services liés à la localisation.

À travers le portail BMW ConnectedDrive, l'application BMW Connected ou directement dans le véhicule – lorsque c'est techniquement possible – vous pouvez décider de ne plus nous autoriser à collecter et traiter ces données, empêchant ainsi la collecte de données futures. Veuillez garder à l'esprit que la limitation de la collecte des données de localisation peut empêcher la fourniture de certains aspects de nos services.

A. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Conformément à l'article 17 du Règlement général européen sur la protection des données, nous conservons vos données uniquement pendant la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles nous les traitons. En cas de traitement des données avec différentes finalités, vos données sont automatiquement effacées ou conservées dans un format qui ne permet pas de tirer directement des conclusions à votre sujet dès que la dernière tâche et finalité spécifique a été réalisée. Pour garantir que toutes vos données sont effacées conformément au principe de minimisation des données et à l'article 17 RGPD, PLA et BMW ont créé un concept d'effacement interne. Les principes fondamentaux selon lesquels ce concept d'effacement prévoit l'effacement de vos données sont décrits ci-dessous.

Utilisation à des fins de conformité avec un contrat

Pour respecter des obligations contractuelles, les données collectées auprès de vous peuvent être conservées pendant toute la durée du contrat et - selon la nature et la portée du contrat - pendant une durée déterminée au-delà de son terme en vue de respecter les obligations légales de conservation applicables et de pouvoir répondre à toute question ou réclamation au-delà du terme du contrat.

En outre, certains contrats de fourniture de produits et services nécessitent une période de conservation supérieure ; voir également « Utilisation pour l'évaluation des réclamations » ci-dessous.

Utilisation pour l'évaluation des réclamations

Les données qui, selon nous, seront nécessaires pour évaluer et éviter les réclamations à notre encontre ou pour entamer des procédures pénales ou faire valoir des réclamations contre vous, contre nous ou contre des tiers peuvent être conservées par nos soins pendant toute la durée où les procédures correspondantes peuvent être entamées.

Utilisation pour le service client et à des fins marketing

Dans le cadre du service client ainsi qu'à des fins de prospection commerciale, les données collectées auprès de vous peuvent être conservées pendant 10 ans à compter de la fin de toute relation commerciale, sauf si vous demandez leur effacement et si aucune obligation contractuelle ou légale de conservation ne fait obstacle à l'exécution de ladite demande.

B. À qui accordons-nous un accès international à vos données et comment garantissons-nous leur protection ?

PLA est partenaire de BMW France. BMW France fait partie de BMW Group, présent dans le monde entier. Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les collaborateurs de BMW France, des sociétés de BMW Group, de PLA et par des prestataires de BMW France, de préférence dans l'Union Européenne.

Si les données sont traitées dans des pays hors de l'Union Européenne (U.E.), BMW France utilise des contrats européens standards (clauses contractuelles type), qui prévoient des mesures techniques et organisationnelles adéquates, afin de garantir que vos données à caractère personnel sont traitées avec un niveau de protection équivalent à celui en vigueur au sein de l'Union Européenne.

Dans certains pays situés hors de l'U.E., par exemple le Canada et la Suisse, l'U.E. a déjà reconnu un niveau de protection des données comparable à celui en vigueur au sein de l'Union Européenne.

La notion de niveau de protection des données comparable signifie que le transfert de données dans ces pays n'exige pas d'autorisation ou d'accord spécial.

Contactez BMW France [ici](#) si vous souhaitez consulter les précautions de sécurité spécifiques pour le transfert de vos données dans d'autres pays.

Pour permettre la fourniture des services et les finalités qui sont définies ci-dessus, BMW France fait appel à plusieurs prestataires de services qui sont mandatés selon des conditions strictes de traitement des données conformes à la législation sur la protection des données.

Comment pouvez-vous consulter et modifier en ligne les paramètres de protection de vos données ?

Vous pouvez modifier à tout moment les paramètres d'utilisation de vos données à partir des comptes en ligne BMW, gérés par BMW France, dans les options correspondantes sur votre compte en ligne « MyBMW », votre compte BMW ConnectedDrive ou l'application BMW Connected.

Vous pouvez accéder aux données suivantes et, le cas échéant, les rectifier :

- **Autorisation des communications promotionnelles** : cette option vous permet de choisir les canaux de communication par lesquels vous souhaitez être contactés (par courrier postal, e-mail, etc.) à des fins de prospection commerciale, et d'accepter l'utilisation de méthodes statistiques visant à créer un profil de client unique afin de vous envoyer des offres personnalisées de produits et services qui sont conçues pour vous.
- [BMW CarData](#) : permet de visualiser et télécharger et/ou transférer les données de votre véhicule
- [Compte BMW ConnectedDrive](#) : permet de visualiser et modifier vos paramètres détaillés pour BMW ConnectedDrive. Certains paramètres de BMW ConnectedDrive peuvent être modifiés uniquement à l'aide de l'application BMW Connected ou dans le véhicule ; veuillez utiliser les options correspondantes dans l'application ou le véhicule.

Les paramètres d'utilisation de vos données par PLA ne peuvent toutefois pas être modifiés sur votre compte en ligne BMW, géré par BMW France dans l'espace du portail de protection des données de BMW France. Pour apporter une modification de cette nature ou pour toute question relative à l'utilisation de vos données, vous devez donc contacter directement PLA. Vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité compétente en matière de protection des données pour toutes questions sur l'utilisation de vos données à caractère personnel. Il est recommandé de contacter pour la protection des données relevant de la responsabilité de :

- **PLA**

Service client de PLA en premier lieu – par e-mail à l'adresse informations@pays-loire.net.bmw.fr ou par téléphone au 02 40 16 94 34 de 9h à 12h30 et de 14h à 18h du lundi au vendredi (appels et service gratuit).

Ainsi que de contacter le correspondant de la Protection des Données à caractère personnel de votre concession :

Correspondant à la protection des données

PAYS DE LOIRE AUTOMOBILES

0240169434

Avenue des lions,

44800 SAINT-HERBLAIN

- **BMW France**

Service client de BMW France en premier lieu – par e-mail à l'adresse service-client@bmw.fr ou par téléphone au 0 800 269 800 de 8h30 à 20h du lundi au vendredi et de 10h à 18h le Samedi (appels et service gratuit).

Ainsi que de contacter le Délégué de la Protection des Données à caractère personnel de BMW France :

BMW France

Délégué à la protection des données

3 avenue Ampère – Montigny le Bretonneux

78886 Saint-Quentin en Yvelines CEDEX

En tant que personne concernée par le traitement de vos données, vous êtes en mesure d'exercer certains droits établis par le RGPD et autres réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel. Cette section décrit vos droits établis par le RGPD.

A. Vos droits

En application du RGPD vous disposez des droits suivants :

Droit d'accès à vos données (RGPD - Art. 15) : Vous pouvez demander à tout moment l'accès à vos données à caractère personnel enregistrées par nous. Cette information comprend, les catégories de données que nous traitons, les finalités pour lesquels nous les traitons, l'origine des données quand nous ne les avons pas collectées directement auprès de vous, et, si applicable, les destinataires auxquels nous transmettons vos données. Vous pouvez recevoir à la demande une copie gratuite de vos données. Nous nous réservons le droit de facturer toute demande de copie supplémentaire.

Droit de rectification (RGPD - Art. 16) : Vous pouvez demander à PLA la rectification des données à caractère personnel vous concernant. Nous engageons toutes les actions raisonnables afin de tenir à jour les informations dont nous disposons à votre sujet, et nous les traitons de manière régulière, précise, complète, en fonction de leur mise à jour et avec pertinence sur la base de l'information la plus à jour dont nous disposons.

Droit à l'oubli (RGPD - Art. 17) : Vous pouvez demander l'effacement de vos données dès lors que les conditions préalables légales sont satisfaites.

- Les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière,
- Vous retirez votre consentement, dans le cas où celui-ci est la seule et unique base légale autorisant le traitement des données,

- Vous vous opposez au traitement de vos données et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou vous vous opposez au traitement de vos données à des fins de prospection,
- Les données ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Sauf si le traitement est nécessaire :

- Afin de respecter une obligation légale nous imposant de conserver et traiter vos données, selon application des durées de conservation imposées par la réglementation applicable,
- À la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Art. 32 : vous disposez également du droit de donner des directives sur le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Droit à la limitation du traitement (RGPD – Art. 18) : Vous pouvez demander la limitation d'un traitement de vos données dans les cas suivants :

- Vous contestez la validité des données. Le traitement ultérieur des données est limité pendant la période nécessaire à la vérification de leur validité,
- Le traitement est illicite et vous refusez l'effacement de vos données. Vous exigez à la place la limitation de leur utilisation,
- Nous n'avons plus besoin de vos données, mais vous en avez besoin pour la mise en application, l'exercice ou la défense de vos droits,
- Vous vous êtes opposé au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si le motif légitime poursuivi par BMW prévaut sur le vôtre.

Droit à la portabilité des données (RGPD - Art. 20) : Vous pouvez obtenir que vos données à caractère personnel soient transmises à un autre responsable de traitement lorsque cela est techniquement possible.

Cependant, ce droit vous est conféré uniquement si le traitement des données est fondé sur la base de votre consentement ou nécessaire à l'exécution d'un contrat. Au lieu de recevoir une copie de vos données, vous pouvez également nous demander de les soumettre directement à une autre personne en charge désigné par vous.

Droit d'opposition (RGPD - Art. 21) : Vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par PLA ou par un tiers pour des raisons tenant à votre situation particulière. Dans ce cas, nous ne traiterons plus les dites données. Cette disposition ne s'applique pas si nous pouvons démontrer l'existence d'un motif légitime et impérieux pour le traitement des données au cas où celui-ci prévaudra sur vos intérêts ou si nous avons besoin de vos données pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Sort de vos données après votre mort (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Art. 32):

Vous disposez également du droit de donner des directives sur le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Délais de réponse suite à l'exercice des droits visés ci-dessus : Nous mettons tout en œuvre pour répondre à toute demande dans un délai de 30 jours. Cependant, ce délai peut être allongé pour des raisons liées à la complexité de votre demande et au nombre de demandes.

Cas de non transmission de vos données : Dans certaines situations, nous pouvons nous trouver dans l'impossibilité de vous transmettre la totalité de vos données en raison d'une obligation légale. Si nous sommes amenés à rejeter votre demande d'information en pareil cas, nous vous indiquons immédiatement le motif de ce refus.

Recours auprès des autorités compétentes : PLA accorde la plus grande importance à vos préoccupations et à vos droits. Cependant, si vous estimez que nous n'avons pas répondu à vos réclamations, vous êtes en droit de déposer plainte auprès de l'autorité administrative compétente en matière de protection des données à caractère personnel.