

Déclaration de confidentialité pour les relations d'affaires

Introduction

Van Mossel Automotive Group, services et produits de mobilité

Groupe Van Mossel Automotive est une entreprise familiale possédant près de 70 ans d'expérience et encore beaucoup d'ambition. Notre promesse est notre système de navigation: "Van Mossel. Pour la mobilité, pour tout le monde". C'est notre mission à réaliser cela au quotidien. L'attention personnelle, la fiabilité, la plus haute qualité et une large gamme de solutions de mobilité constituent la base de notre succès.

Comme il sied à un bon hôte, nous traitons soigneusement vos données. Nous faisons preuve d'honnêteté et d'ouverture sur ce que nous faisons avec vos données, de même que sur la raison. Van Mossel s'engage à maintenir la confiance de ses contacts en utilisant avec soin et en protégeant correctement les données personnelles que nous obtenons. Cette déclaration de confidentialité est notre accord avec vous, auquel nous adhérons. En cas de problème de sécurité inattendu (fuite de données), nous ferons tout notre possible pour protéger vos données personnelles et pour respecter notre obligation en matière de fuites de données.

Van Mossel Automotive Group est un groupe d'entreprises qui fournissent des services et des produits en matière de mobilité. Nos clients sont des particuliers et commerciaux. Nous traitons les données personnelles pour la livraison d'un véhicule, pour l'exécution d'un contrat de location avec vous ou votre employeur, pour la médiation des demandes de financement ou d'assurance, pour l'entretien d'un véhicule, pour la réparation et le règlement des dommages, pour le transport de remplacement, etc. Nous faisons cela pour toutes les marques de nos sociétés automobiles et pour tous les labels de leasing et les sociétés de réparation de dommages. Nous voulons vous offrir le meilleur service possible et établir une relation de longue durée avec vous.

Afin de pouvoir mettre en œuvre correctement les contrats de location et les contrats de gestion de flotte que nous avons conclus, nous avons également des contacts avec les conducteurs de ces voitures. Pour planifier les rendez-vous, coordonner l'entretien, aider les conducteurs en cas de pannes imprévues, etc. Vous êtes conducteur d'une voiture de location ou voiture dont nous nous occupons de la gestion de la flotte? Dans ce cas, vous êtes aussi un client pour nous. Nous traitons vos données personnelles avec autant de soin afin que nous puissions également vous offrir plus que vous n'en attendez. D'accord!

Cette déclaration de confidentialité vous informe sur la manière dont nous traitons vos données personnelles.

Déclaration de confidentialité de Mossel Automotive Group (Van Mossel)

1. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Van Mossel est responsable du traitement des données personnelles. Nous sommes composés d'un groupe de sociétés automobiles, de sociétés de réparation de dommages, de sociétés de leasing et des fournisseurs de services financiers, qui font tous partie du Van Mossel Automotive Group comme cela est décrit plus en détails sur notre site web www.vanmossel.be.

Van Mossel offre des produits et services de mobilité relatifs à l'achat, la location, le leasing, (l'intermédiation de) produits de financement, la modification, l'entretien, la réparation et la réparation des dégâts des voitures particulières, des voitures de société, des camions et des bicyclettes (électriques).

Nous proposons à nos clients (potentiels) diverses solutions de mobilité qui, dans de nombreux cas, sont réalisées conjointement par plusieurs entreprises de Van Mossel. Un client de l'une des sociétés Van Mossel devient client de l'ensemble de Van Mossel.

2. Que sont les données personnelles ?

Toutes les informations sur une personne physique identifiée ou identifiable sont des données personnelles. Afin de déterminer si certaines informations peuvent être qualifiées de données à caractère personnel, il convient également de vérifier si Van Mossel dispose de moyens juridiques dont on peut raisonnablement supposer qu'ils seront utilisés pour identifier une personne concernée.

3. Données personnelles que nous traitons

Nous traitons des données personnelles lorsque vous concluez et/ou exécutez des contrats de fourniture, leasing, location, entretien ou réparation de véhicules par Van Mossel et lorsque Van Mossel joue le rôle de médiateur dans le cadre d'une demande de financement ou d'assurance. Nous recevons souvent ces données personnelles de votre part, de votre employeur et/ou de la société de leasing de votre employeur. Mais également lorsque vous utilisez nos services autrement et que vous nous fournissez des données, ou que vous nous permettez d'enregistrer des données sur vos intérêts et préférences. En outre, nous utilisons des registres publics ou des tiers (fournisseurs de données ou importateurs/fabricants) qui peuvent vérifier, mettre à jour et/ou traiter vos données personnelles pour nous. Nous recevons également vos données de la part de tiers lorsque vous y avez consenti; par exemple lorsque vous prenez un rendez-vous via un site web de Schadenet ou lorsque vous avez manifesté votre intérêt via un site web tel que Autoscout ou via le site web d'un importateur/fabricant de véhicules.

Dans le cas où vous êtes un client existant ou (potentiel), nous pourrions recueillir et traiter les informations suivantes vous concernant :

- Coordonnées : par exemple nom, adresse, numéro(s) de téléphone et adresse(s) email, sexe et peut-être les mêmes données de votre partenaire (pour une location privée, un financement et une assurance).
- Informations d'identification : comme la date de naissance, le numéro de client, les données du permis de conduire, le numéro de carte d'identité/passeport, les données de connexion initiales.
- Données financières (pour le leasing, le financement et l'assurance), revenus/dépenses, fiches de paie, charges fixes et relevés bancaires.
- Données du véhicule : numéro d'immatriculation, numéro de châssis, marque, modèle, historique d'entretien, historique de propriété et toute autre donnée pertinente au contrat en question
- Données relatives au personnel : si l'exécution du contrat l'exige, nous pouvons traiter des données relatives à la fonction/à l'emploi du conducteur.
- Utilisation et consommation des données, telles que les données de transaction, les déclarations de sinistre, données sur les déplacements, amendes/ redevances, l'adresse IP ou tout autre numéro, les préférences de communication et les paramètres, le comportement de navigation, les cookies, les données sur la satisfaction client, les notes et les courriels concernant des plaintes/moments de contact
- À des fins de financement et de titrisation (comme expliqué plus en détail au point 5), une combinaison de ces données est utilisée. Il s'agit du numéro de débiteur, du nom du débiteur (en combinaison avec les éléments en suspens), du nom et de l'adresse, d'autres coordonnées telles que le numéro de téléphone et l'adresse électronique, du numéro d'immatriculation du véhicule, du numéro de contrat, du nom du bailleur et du locataire, de la marque, du type et des informations sur la durée du bail et la valeur comptable.

4. Aucun traitement des données de personnes de moins de 16 ans

Nos produits et services ne sont pas destinés aux personnes âgées de moins de 16 ans.

5. Dans quel but et sur la base de quoi nous traitons vos données personnelles

Van Mossel traite vos données personnelles aux fins décrites ci-dessous :

Objectifs	Autorisation	Contrat offre	ou	Obligation légale	Intérêt légitime
Conclure, exécuter et/ou gérer des contrats de fourniture, de leasing, de location, d'entretien et/ou de réparation des véhicules et autres services associés (« contrats client »). Il s'agit notamment des traitements nécessaires avant la conclusion d'un contrat, tels que l'acceptation du client ou l'évaluation du crédit.		v			
Agir en tant qu'intermédiaire pour les clients lorsqu'ils demandent un financement ou une assurance auprès d'une société de financement ou d'assurance.		v			
Dans le cadre du règlement des sinistres avec les assureurs		v			
Communiquer au moyen de messages de services au sujet des services achetés, tels que les accords, l'état d'avancement d'une commande, les obligations de garantie, les révocations de produits, le traitement des plaintes et des demandes		v			v
Dans certains cas, maintenir la communication afin de contacter de manière proactive les propriétaires, utilisateurs et conducteurs en cas (i) de défauts ou de dysfonctionnements du véhicule, (ii) de planifier des arrangements de service, y compris la mise en place de services de mobilité ou (iii) pour favoriser une utilisation optimale et efficace du véhicule		v			v
Pouvoir proposer un essai routier ou la mise à disposition temporaire d'un véhicule.		v			
Approcher des clients existants ou potentiels avec des activités de marketing basées sur les préférences des clients existants et le consentement donné par les clients potentiels	v				v
Fournir des services sur Internet et par le biais de fonctionnalités d'applications, y compris la fourniture de messages commerciaux pertinents dans ces applications	v	v			v
Lier et analyser les cookies de nos sites Web aux données des clients dont nous avons connaissance. Nous faisons cela pour coordonner le mieux possible le contenu de nos communications avec vos préférences personnelles	v				v
Construire et entretenir notre relation client					v
Effectuer des enquêtes de satisfaction client et des études de marché pour améliorer nos opérations commerciales, nos marques, nos services et nos produits. Améliorer le contenu de nos communications en les adaptant à vos préférences personnelles. Développer et améliorer (davantage) les nouveaux produits et services, ainsi que les produits et services existants et l'enregistrement de conversations					v

téléphoniques à des fins de formation				
Protection des biens et des intérêts de Van Mossel, contrôle d'accès et sécurité, surveillance par caméra				v
Mettre en œuvre les opérations quotidiennes, la stratégie d'entreprise, la gestion interne, les rapports, les audits, les analyses, les affaires juridiques, la consolidation des données, la duplication des données, l'enrichissement des données, vérification de la liste des sanctions, prévention de la fraude et du blanchiment d'argent				v
Exécution de transactions d'entreprise telles que fusions, acquisition / transfert d'actions, acquisition / transfert de fonds de commerce, titrisations, financements ou événements similaires		v		
Respect des obligations légales, telles que l'obligation de conservation des données fiscales et la transmission des coordonnées des conducteurs ou des employeurs aux autorités/organismes gouvernementaux nationaux et étrangers dans le cadre des (enquêtes sur les) infractions routières.			v	

6. Partager avec des tiers

Nous partageons parfois vos données avec des tiers. Nous faisons généralement cela pour pouvoir fournir les produits et/ou les services demandés. Parfois, nous le faisons car vous avez donné votre consentement ou parce que la loi l'impose. Ou pour protéger nos intérêts ou ceux d'un tiers, tel que l'importateur ou le fabricant. Dans l'aperçu ci-dessous, vous trouverez plus d'informations sur le partage des données personnelles.

Partager des données personnelles avec des tiers	Autorisation	Contrat ou offre	Obligation légale	Intérêt légitime
Les importateurs et les fabricants des véhicules fournis par nos soins dans le but de conclure/exécuter des contrats clients, le respect des contrats de concessionnaires et le traitement des obligations de garantie, les demandes d'indemnisation, les révocations de produit, les plaintes, les enquêtes de marché et de satisfaction des clients et les demandes	v	v		v
Nos autres partenaires externes tels que les compagnies d'assurance, les prestataires de services, les financiers, les partenariats non-vie, les fournisseurs de cartes de carburant, les centres de pneumatiques, les fournisseurs d'assistance routière, DIV, Febiac, Renta Solutions, les sociétés de leasing externes, les entreprises automobiles externes, dans le but de conclure/exécuter un contrat		v		v
Avec les fournisseurs de services, les sous-traitants, que nous engageons. Songez aux services d'hébergement, aux services en ligne, aux services informatiques, à l'agence de marketing, à l'agence de recherche et des centres de contact client.. Ces fournisseurs de services traiteront exclusivement les données personnelles conformément aux instructions et sous le contrôle de Van Mossel				v
Les tiers, avec votre permission, vous approchent afin d'obtenir des informations relatives aux marques, songez aux importateurs ou aux fabricants en cas de parties intéressées/prospects	v			

Avec des agences de recouvrement de créances, d'huissiers de justice et d'avocats pour recouvrer des créances				v
Aux institutions de surveillance, aux autorités fiscales et aux services de recherche, FSMA, BNB			v	
Avec les organismes gouvernementaux, les autorités, la police et la justice si Van Mossel a une obligation légale de le faire.			v	
Avec les banques, les agents fiduciaires et les prestataires de services de back-up avec lesquels Van Mossel a conclu un contrat pour reprendre le service au cas où Van Mossel ne serait plus en mesure de le faire. Il est également possible que des auditeurs aient accès aux données personnelles données en séquestre. Les prestataires de services de secours n'auront pas accès à vos données personnelles avant de reprendre effectivement les activités de Van Mossel.				v
Avec des prestataires de services financiers (affiliés) dans le but d'offrir des services financiers supplémentaires tels que le leasing privé, les financements et/ou les assurances	v	v		
Avec les auditeurs externes dans le cadre d'un audit de l'entreprise		v		v
Dans le cas où Van Mossel ou ses actifs seraient acquis par ou fusionnés avec une autre société, par exemple par le biais d'une faillite, nous partagerons vos données personnelles avec tous nos successeurs légaux et avec des tiers impliqués dans une transaction commerciale proposée ou réelle. Nous divulguerons également vos informations personnelles à des tiers (i) si la loi applicable l'exige ; (ii) en réponse à une procédure judiciaire ; (iii) en réponse à une demande d'une autorité compétente chargée de l'application de la loi ; (iv) pour protéger nos droits, notre vie privée, notre sécurité ou nos biens, ou le public ; ou (v) pour faire respecter les conditions de tout contrat ou nos conditions générales.			v	v

Si nous partageons des données personnelles avec des tiers qui traitent des données personnelles en notre nom ("sous-traitants"), le sous-traitant ne peut traiter ces données personnelles que conformément à nos instructions et le contrat de sous-traitance. Vous pouvez donc nous tenir pour responsables du traitement de vos données personnelles.

Nous partageons également des données personnelles avec des tiers qui déterminent eux-mêmes la finalité et les moyens du traitement de vos données personnelles et qui sont responsables envers vous du traitement correct de vos données personnelles ("responsables de traitement"). Par exemple : votre employeur, le fournisseur de la carte de carburant, le service de dépannage, les agences d'expertise pour l'enregistrement des dommages ou la récupération du véhicule de location, les établissements de crédit, les institutions de financement ou les assureurs, comme votre assureur dommages. La présente déclaration de confidentialité ne s'applique pas au traitement des données personnelles par ces responsables de traitement.

Lorsque des données à caractère personnel sont transférées à un destinataire à l'étranger, cela ne se fait généralement qu'à un destinataire dans un pays qui, selon la Commission européenne, offre un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel. S'il existe un destinataire dans un pays tiers ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat, les données à caractère personnel ne seront transférées que de manière sûre et légale, par exemple en utilisant les contrats types pour le transfert vers un pays tiers.

Dans certaines circonstances, les données personnelles peuvent également être partagées au sein du Van Mossel Automotive Group. Ceci est fait par exemple à des fins de financement et de titrisation ou pour fournir une gamme complète de services à nos clients. Les bases du partage des données au sein du Van Mossel Automotive Group sont l'exécution d'un contrat ou d'une offre et les intérêts légitimes de Van Mossel. Cette déclaration de confidentialité

s'applique à toutes les entreprises appartenant au Van Mossel Automotive Group, de sorte que votre vie privée est toujours garantie.

7. Combien de temps conservons-nous vos données

Nous conservons les données personnelles conformément à notre politique interne de conservation des données et/ou aussi longtemps que (i) vous êtes client de Van Mossel ou continuez à manifester de l'intérêt pour les services de Van Mossel ou (ii) si nous sommes légalement obligés de conserver les données ou (iii) si nous pensons que nous avons le droit de conserver les données pour de bonnes raisons, dans la mesure nécessaire.

8. Visite du site web

Lorsque vous visitez ou utilisez nos sites Web, services, applications, services de communication (tels que le courrier électronique) et ressources, nous pouvons utiliser des cookies, des balises Web et d'autres technologies similaires pour stocker des informations dans le but de personnaliser les messages publicitaires et de vous offrir une expérience client meilleure, plus rapide et plus sûre. Si vous ne voulez pas de cookies non-nécessaire, vous pouvez les refuser. Pour plus de détails sur l'utilisation des cookies, veuillez-vous référer aux déclarations de cookies sur nos sites Web.

9. Vos droits

En envoyant un e-mail à l'adresse privacy@vanmossel.be, vous pouvez nous faire vos demandes de la vie privée. Veuillez indiquer dans votre courriel de quelle demande il s'agit, votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro d'immatriculation et votre emplacement/marque afin que nous puissions vous trouver dans nos systèmes. Nous vous enverrons une réponse à votre demande dans un délai de 30 jours. Vous pouvez également utiliser les formulaires web sur notre site web www.vanmossel.be.

Pour certaines demandes (par exemple, la consultation ou la portabilité des données), nous pouvons vous demander une copie protégée de votre document d'identité afin de nous assurer qu'il s'agit bien de vous (uniquement si nous n'avons pas pu l'établir d'une autre manière). Par copie protégée, nous entendons qu'il faut protéger/rendre illisible la photo d'identité et le numéro de la carte d'identité. Précisez sur la copie la date et l'emplacement (les emplacements) auxquels la demande se rapporte.

Van Mossel n'utilise pas la prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

Vous ne pouvez exercer vos droits que dans la mesure où la loi vous accorde ces droits. Dans certains cas, il se peut que nous ayons besoin de conserver certaines informations à des fins juridiques, administratives et/ou pour finaliser des transactions commencées avant que vous ayez demandé la modification ou la suppression.

En fonction de la mesure dans laquelle le traitement de vos données personnelles repose sur votre consentement, vous avez également le droit de retirer votre consentement à tout moment. Toutefois, le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité de toute opération de traitement fondée sur votre consentement préalable avant que nous ayons reçu un tel retrait.

Si vous, en tant que client existant ou ancien client, vous opposez au marketing direct, nous arrêterons immédiatement le traitement pour vous. Vous pouvez par exemple utiliser le lien de désinscription dans un e-mail commercial que vous recevez de notre part, via mijnvanmossel.be, le site client ou via un e-mail à privacy@vanmossel.be.

Si vous vous opposez à un autre intérêt légitime de Van Mossel ou d'un tiers, nous devons étudier et évaluer si votre intérêt l'emporte l'intérêt commercial légitime.

Vous avez toujours le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données:

Autorité de protection des données
Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles

+32 (0)2 274 48 00
+32 (0)2 274 48 35
contact@apd-gba.be

10. Sécurité et protection des données

Van Mossel prendra les mesures de sécurité appropriées pour éviter autant que possible l'utilisation abusive, la perte, l'accès non autorisé, la divulgation indésirable et la modification non autorisée des données personnelles. Van Mossel a pris les mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos renseignements personnels. Ces mesures de sécurité sont réexaminées périodiquement, par exemple sur la base des menaces.

Malheureusement, aucun système de stockage ou de transport de données ne garantit une sécurité à 100 %. Si vous avez des raisons de croire que votre communication avec nous n'est plus sécurisée, veuillez nous en aviser immédiatement en nous contactant à l'adresse privacy@vanmossel.be.

11. Contact

Pour toute question et/ou remarque concernant cette déclaration de confidentialité, veuillez contacter :

Van Mossel Automotive Group Belux SA
Noordersingel 19
2140 Antwerpen
BE 0695.863.053
T: +32 3 544 29 10
E: privacy@vanmossel.be

12. Modifications

Si nécessaire, cette déclaration de confidentialité sera modifiée. Cette déclaration de confidentialité indiquera toujours la dernière date de modification.

Sixième version octobre 2022 (mise à jour)
Cinquième version février 2022 (mise à jour)
Quatrième version Avril 2020 (mise à jour)
Troisième version septembre 2019 (mise à jour)
Deuxième version juillet 2019 (nouveau style de maison)
Première version 2018 (RGDP)