

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION PAR LES UTILISATEURS

GarageScore, une marque de la SAS Custeed

Version 1.2 – 08 avril 2019

Les présentes conditions seront applicables à votre utilisation de notre site Internet, y compris, sans que cela soit limitatif, à [www.GarageScore.com](http://www.GarageScore.com).

## 1. Champ d'application des Conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CONDITIONS ») régissent toute utilisation des services accessibles depuis le Site Internet [www.GarageScore.com](http://www.GarageScore.com) (ci-après le « SITE »), effectuée par une personne physique non commerçante (ci-après, l'« UTILISATEUR »).

Toute utilisation des services accessibles depuis le SITE implique l'acceptation sans réserve des présentes CONDITIONS générales par l'UTILISATEUR.

Les CONDITIONS sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la société. Un numéro de version et une date de mise à jour sont indiqués conformément à la loi en vigueur.

## 2. Qui est GarageScore ?

Le SITE GarageScore est édité par la SAS Custeed.

Le SITE est un tiers de confiance indépendant spécialisé dans la collecte et la diffusion d'avis clients dans le domaine de l'entretien automobile. La spécificité de GarageScore réside dans le fait que 100 % des clients de chaque garage partenaire sont sondés (sous réserve de coordonnées valides).

Le SITE restitue aux UTILISATEURS les notes et commentaires dans le but de leur permettre de choisir l'établissement où réaliser leur prochaine prestation (diagnostic panne, entretien, carrosserie, etc).

GarageScore se conforme aux recommandations de la norme NF Z74-501, visant à fiabiliser le traitement des avis de consommateurs sur Internet sur les Avis Consommateurs. Cette norme a été conçue pour rassurer les consommateurs sur la réalité des avis déposés. GarageScore s'engage sur un processus de collecte d'avis fiable : les avis sont collectés auprès d'automobilistes obligatoirement après le passage chez le garagiste. La solution GarageScore ne permet de fait, pas de saisir un avis sur son site de manière volontaire. C'est l'extraction de la base de données du garagiste qui génère le listing des personnes sondées.

Exemples de principes et exigences de la norme (extrait du site : <http://www.afnor.org>) :

Collecte :

Interdiction d'acheter des avis.

Identification de l'auteur de l'avis (mais l'identité doit être cachée lors de la publication) pour que le modérateur puisse le contacter si besoin.

Fourniture optionnelle de preuve de l'expérience de consommation pour améliorer la crédibilité d'un avis déposé.

Modération :

Le modérateur doit maîtriser la langue dans laquelle l'avis a été rédigé.

Impossibilité de modifier un avis en ligne, mais le consommateur a un droit de retrait.

Les règles de modération sont indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation (motifs de rejet et délais sur lequel le site s'engage notamment).

Restitution :

Affichage en premier des avis les plus récents.

Transparence sur les méthodes de calcul des notes globales et les délais de prise en compte des notes dans la note globale affichée.

Affichage de l'ensemble des avis, dans leur intégralité.

S'engager et afficher un délai maximum de restitution des avis.

Droit de réponse gratuit et publié sous 7 jours.

### **3. Comment fonctionne le processus de collecte et de diffusion des avis ?**

1. Un export depuis l'outil de gestion commerciale ou de facturation du garage est réalisé pour extraire les coordonnées des clients qui ont réalisé une prestation dans le garage
2. GarageScore récupère les données et procède à des contrôles (cohérence, réalité des clients, etc.)
3. Les invitations à participer aux enquêtes de satisfaction sont envoyées par SMS ou mail. (si vous n'avez pas reçu l'invitation alors que vous avez réalisé une prestation, merci de nous contacter par mail à [contact@garagescore.com](mailto:contact@garagescore.com))
4. Les participants répondent au questionnaire reçu : plusieurs questions sont posées pour étudier les thèmes essentiels avec possibilité d'ajouter un commentaire. Des questions complémentaires permettent d'analyser les résultats de manière plus fine.
5. Les résultats sont analysés par la cellule modération pour vérifier la conformité avec la charte GarageScore. Les seuls avis qui sont pris en compte sont ceux qui concernent une prestation technique effective réalisée dans l'établissement. Par exemple, les devis / diagnostics seuls, même payants, ne peuvent pas être pris en compte.
6. Une note est calculée en fonction des réponses de chaque sondé : des points sont attribués aux réponses principales et à certaines réponses secondaires pour calculer une note globale.
7. Les professionnels ont la possibilité de laisser une réponse à chaque commentaire
8. Les avis sont diffusés sur le SITE et accessibles sur le site internet des partenaires. (plus d'informations détaillées ci-dessous)
9. Le client du garage devient alors UTILISATEUR du SITE et dispose d'un droit d'accès et de modification à ses données personnelles.

## **4. Comment fonctionne le processus de modération des avis**

GarageScore a l'obligation d'appliquer un système de modération des contenus rédigés de manière à se conformer aux dispositions du droit français.

GarageScore utilise un système de modération à plusieurs étapes et selon des modes opératoires automatisés ou humains.

GarageScore ne peut pas apporter de modifications aux commentaires rédigés par les UTILISATEURS (corrections, modification de note, etc).

### **4.1 Modération avant publication**

GarageScore met en œuvre un système de modération qui permet de vérifier automatiquement avant publication la présence de certains contenus injurieux ou incompréhensibles.

L'UTILISATEUR a la possibilité de demander à GarageScore la modification ou le retrait d'un commentaire uniquement si celui-ci présente un caractère :

- illégal,
- illicite (cas notamment des propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires)
- diffamatoire,
- personnel (informations personnelles rendues publiques, telles que noms ou prénoms, etc),
- incohérent (commentaire non cohérent par rapport à la note, constitué d'une suite de caractères dénuée de sens),
- injurieux,
- utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...).

Le cas échéant, l'UTILISATEUR en est informé et est invité à rédiger un nouveau commentaire.

Le délai de modération est au maximum de 28 jours.

Tout avis qui ne répond aux présentes conditions peut être signalé à GarageScore en écrivant à l'adresse : [moderation@garagescore.com](mailto:moderation@garagescore.com)

### **4.2 Modération après publication**

L'UTILISATEUR dispose d'un droit de retrait pour tout avis déposé (faire une demande par mail à [contact@garagescore.com](mailto:contact@garagescore.com)). S'il décide de l'exercer, il peut demander d'en rédiger un nouveau.

### **4.3 Conséquence de la modération pour l'auteur**

GarageScore se réserve le droit de refuser, à un UTILISATEUR, le droit de déposer des avis s'il a déposé un ou plusieurs avis invalidés par la cellule de modération de GarageScore. Le

cas échéant, l'ensemble des avis encore publiés peut être dépublié, et l'UTILISATEUR en est averti.

#### **4.4 Droit de réponse du professionnel**

Le professionnel dispose d'un droit de réponse pour chaque commentaire laissé par un client.

En cas d'utilisation du droit de réponse par le professionnel, sa réponse est ensuite rendue publique. L'UTILISATEUR en est informé, et reçoit le détail de la réponse du professionnel. L'UTILISATEUR peut décider de modifier ou retirer sa note.

En aucun cas, GarageScore n'intervient dans la relation entre le professionnel et son client, notamment à la suite de difficultés résultant de la réalisation d'une prestation ou de la collecte d'un avis.

### **5. Pourquoi GarageScore peut vous demander un justificatif d'achat ?**

GarageScore s'engage à ne diffuser que des avis d'UTILISATEURS ayant eu une réelle expérience chez un garagiste.

GarageScore récupérant des informations notamment auprès d'intermédiaires, le professionnel peut signaler s'il ne connaît pas un UTILISATEUR. Par ailleurs, la technologie GarageScore permet de détecter d'éventuelles fraudes. Dans l'un de ces cas, ou en cas de doute, l'équipe du SITE peut demander de fournir une preuve du passage chez le professionnel (ex : facture). Le cas échéant, l'UTILISATEUR doit y répondre sous 7 jours. En l'absence de réponse, l'avis pourra être dépublié.

La demande de vérification peut intervenir dans les 12 mois qui suivent la rédaction de l'avis.

GarageScore s'engage à ne pas communiquer à des tiers (y compris au professionnel) les informations contenues dans la preuve d'achat. A moins que l'UTILISATEUR ne s'y oppose, GarageScore peut communiquer la référence de la facture au professionnel pour vérification.

### **6. Comment fonctionne le processus de publication des avis ?**

Les avis sont publiés sur le SITE du plus récent au plus ancien.

Des outils de filtrage permettent aux UTILISATEURS du SITE de restreindre les résultats des recherches en fonction de critères (ex : les avis des clients qui ont effectué des travaux de carrosserie uniquement).

Une note est attribuée à chaque établissement. Cette note est la moyenne de l'ensemble des notes obtenues sur 12 mois (note établissement = somme des notes sur 12 derniers mois / nombre de notes sur 12 derniers mois).

GarageScore s'engage à afficher l'ensemble des avis collectés, sans modification, sous réserve d'acceptation par la cellule modération.

Conformément aux lois sur la protection des données personnelles, GarageScore s'engage à anonymiser les résultats présentés sur le SITE.

## **7. Comment sont conservées les données personnelles ?**

### **7.1 Utilisation des données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à évaluer le professionnalisme des garagistes et à diffuser les résultats auprès du grand public et des professionnels partenaires. Les destinataires des données sont : les équipes GarageScore, les garagistes et tout visiteur du SITE.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, tout UTILISATEUR bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à [contact@garagescore.com](mailto:contact@garagescore.com).

Tout UTILISATEUR peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

### **7.2 Diffusion des avis**

GarageScore diffuse sur le SITE et en marque blanche sur le site internet des professionnels et intermédiaires de l'entretien automobile, des informations concernant ses UTILISATEURS dans le cadre du portail d'information pour automobilistes [www.garagescore.com](http://www.garagescore.com) géré par la SAS GarageScore.

Pour chaque avis déposé, ces informations sont les suivantes :

- Date du dépôt de l'avis et / ou date de l'intervention (si communiqué)
- Prénom + première lettre du nom (si communiqué) ou pseudonyme (si communiqué)
- Marque / modèle du véhicule (si communiqué)
- Motif de l'intervention (si communiqué)
- Recommandation (positive / négative)
- Note synthétique calculée par GarageScore
- Commentaire

Compte tenu des caractéristiques du réseau Internet que sont la libre captation des informations diffusées et la difficulté, voire l'impossibilité de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers, chaque UTILISATEUR peut s'opposer à une telle diffusion.

Pour que GarageScore puisse prendre en compte un refus, l'UTILISATEUR doit envoyer une demande par mail à [contact@garagescore.com](mailto:contact@garagescore.com).

### **7.3 Utilisation des données de contact**

Chaque UTILISATEUR ayant déposé un avis est susceptible d'être recontacté, par e-mail, courrier ou téléphone :

- Par les équipes du SITE
- Par le professionnel chez lequel il a réalisé sa prestation
- Par tout organisme tiers certifié, aux fins de vérification de l'authenticité de l'avis

En aucun cas, les coordonnées personnelles ne sont transmises à d'autres tiers.

## **MENTIONS LÉGALES**

GarageScore une marque de « SAS Custeed » Société par Action Simplifiée au capital de 45.748,00 €, domiciliée 44 Rue Cauchy – 94110 Arcueil. Société immatriculée au R.C.S de Créteil sous le numéro 813 423 217.

Le Directeur de la publication est Olivier Guillemot

Numéro de téléphone : 01.84.23.27.17

Adresse mail : [contact@garagescore.com](mailto:contact@garagescore.com)

Le Site est hébergé par Dreamhost

**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ CUSTEED**

Nous, la Société Custeed, accordons une grande importance à la protection de Vos Données à Caractère Personnel et mettons en œuvre tous les moyens nécessaires aux fins de nous conformer à la Réglementation Applicable.

La présente politique de confidentialité détaille les conditions dans lesquelles Nous, la Société Custeed, collectons et traitons Vos Données à Caractère Personnel.

Dans la mesure où Nous pouvons être amenés à collecter et traiter les Données Vous concernant dans différentes situations, Nous avons établi plusieurs politiques. Nous Vous invitons à prendre connaissance de chacune des politiques susceptibles de vous concerner, comme détaillé ci-après.

**i. Dans le cadre du suivi pour le compte de Vos prestataires automobiles**

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter des Données Vous concernant dans le cadre des Services que nous fournissons à nos Clients, garages, ateliers, concessions automobiles, auprès desquels Vous avez acheté un véhicule ou confié une prestation. Dans ce cas Nous collectons et traitons Vos Données en qualité de sous-traitant de ces prestataires automobiles. Pour prendre connaissance de la façon dont nous traitons Vos Données dans ce cas, nous Vous invitons à lire notre politique en page 3.

**ii. Dans le cadre d'une mise en relation avec un partenaire**

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter des Données Vous concernant dans le cadre de la proposition de soumission d'offres personnalisées que Nous Vous soumettons en parallèle des traitements que nous réalisons pour le compte de Nos Clients.

La collecte et l'utilisation de Vos Données dans ce cadre est soumise à Votre consentement formalisé sous la forme d'une case à cocher (« opt-in »). Si Vous ne cochez pas la case correspondante, Nous ne collecterons aucune Donnée pour Notre compte. Si Vous cochez la case, Nous collecterons les Données que Vous Nous aurez transmises aux fins en particulier de les communiquer aux Tiers Partenaires comme précisé dans le cadre du formulaire opt-in.

Pour prendre connaissance de la façon dont nous traitons Vos Données dans ce cas, nous Vous invitons à lire notre politique en page 6.

**iii. Dans le cadre du fonctionnement des Services Custeed ainsi que du fonctionnement interne de Custeed**

Nous sommes amenés, dans le cadre de Nos activités propres, à traiter Vos Données :

- lorsque Vous interagissez avec Nous sur l'un de Nos sites Internet, notamment en complétant un formulaire en ligne sur ledit site ;
- lorsque Nous Vous contactons pour vous proposer des services ;
- lorsque Vous utilisez Nos Services en qualité d'Utilisateur de l'un de Nos Clients ;
- lorsque Vous êtes Notre interlocuteur chez l'un de Nos Clients ;
- lorsque Vous êtes Notre interlocuteur chez l'un de Nos fournisseurs.

Pour prendre connaissance de la façon dont Nous traitons Vos Données dans ces situations, Nous Vous invitons à lire notre politique en page 8.



Nous avons, dans le cadre de la conformité avec la Réglementation Applicable en matière de protection des Données à Caractère Personnel, désigné un délégué à la protection des données (DPO) joignable par email : [privacy@custeed.com](mailto:privacy@custeed.com).

Afin de faciliter la lecture des politiques, un lexique des termes utilisés et commençant par une majuscule figure à la fin de ce document.

Nous pouvons être amenés à apporter de temps en temps des modifications à la présente politique de confidentialité. Nous Vous invitons dans ce cadre à prendre régulièrement connaissance de la ou des politiques de confidentialité Vous concernant.

Par ailleurs Nous utilisons dans le cadre du fonctionnement de Notre site Internet : <https://www.custeed.com> des « cookies ». Vous êtes invité, concernant ce sujet, à Vous reporter à la rubrique « Gestion des cookies » en page 11.

Pour plus d'informations générales sur la protection des données à caractère personnel, Vous pouvez consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : <https://www.cnil.fr>.

# I. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DANS LE CADRE DU SUIVI ASSURÉ POUR LE COMPTE DE VOS PRESTATAIRES AUTOMOBILES

La présente politique de confidentialité s'adresse à Vous en votre qualité de client d'un établissement qui a contracté avec Custeed afin de bénéficier des Services.

Nous collectons et traitons les données à caractère personnel Vous concernant pour le compte de l'établissement auprès duquel Vous êtes client (l'« **Établissement** ») et conformément aux instructions de cet établissement, qui est le responsable du traitement.

## 1. Quelles données à caractère personnel sont traitées ?

Les données à caractère personnel concernées par la présente politique de confidentialité sont les données que l'Établissement Nous communique afin que Nous puissions contacter ses clients, et donc Vous contacter, dans le cadre des Services.

Ces données qui Nous sont transmises par l'établissement sont les suivantes :

- Nom ou le Nom de la société (si personne morale)
- Prénom
- Email
- Téléphone mobile
- Adresse de de facturation
- Marque et le modèle de véhicule concerné
- Immatriculation et le numéro d'identification du véhicule (VIN)

Les données concernées par la présente politique de confidentialité sont également les données que Vous Nous fournissez lorsque Vous répondez à Notre ou Nos sollicitations, et notamment :

- Les avis que Vous Nous transmettez. L'avis se compose généralement, d'une note, d'un commentaire et d'un ensemble d'éléments complémentaires (marque et modèle du véhicule, type d'intervention réalisée, ville de résidence) ;
- Les expériences de service dont Vous Nous faites part.
- Vos projets éventuels (renouvellement, demandes de rendez-vous) dont Vous Nous faites part.
- Ainsi que lorsque Vous utilisez Notre service d'assistance.

La partie publique des avis Client contient des données

anonymisées. Les Données concernées sont enfin les données que

Nous recueillons :

- Informations sur l'utilisation des Services (fonctionnalités utilisées, taille et noms des fichiers téléchargés, types de contenu consulté, etc.) ;
- Informations de connexion (adresse IP, type de navigateur, langue, etc.) ;
- Informations sur le matériel (PC ou tablette (affichage lié à l'utilisation d'une souris ou d'un

toucher tactile différent), système d'exploitation, paramètres de l'appareil, etc.) ;

Dans le cadre de la relation commerciale qui vous lie à l'Etablissement, le questionnaire aborde un éventuel projet d'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion, prévu entre <30j et 12 mois, marque et/ou modèle précis ou à définir. Ces données sont transmises uniquement à l'Etablissement afin de vous proposer un accompagnement personnalisé dans votre projet.

## 2. Comment traitons-nous Vos Données à Caractère Personnel ?

Nous ne traitons Vos données que sur instruction de l'établissement et conformément aux instructions de celui-ci. L'établissement est le responsable du traitement et Nous agissons en qualité de sous- traitant de celui-ci.

L'établissement s'étant au préalable engagé conformément aux conditions générales de ventes à vous informer que certaines données à caractères personnel Nous seront transmises.

Les données que Nous collectons sont dès lors uniquement utilisées afin de Nous permettre de répondre aux demandes de l'Établissement, et en particulier aux fins de :

- Solliciter et publier Vos avis et expériences de service sur une page dédiée à chaque établissement sur le nom de domaine « [www.garagescore.com](http://www.garagescore.com) » ;
- Identifier les projets de renouvellement de véhicules à l'Établissement afin qu'il vous propose un accompagnement dans votre projet ;
- Vérifier l'authenticité des avis et des évaluations ;
- Calculer l'indice Garagescore du ou des établissements ;
- 

Ces données peuvent également être utilisées dans les cadres suivants :

- détection des activités frauduleuses ou des atteintes à la sécurité des Services, et poursuites afférentes ;
- réponse à une demande de communication légale.

Les données collectées dans le cadre du fonctionnement des Services sont exclusivement destinées à Nos services opérationnels, à l'exception :

- des sociétés auxquelles Nous avons confié des prestations de services techniques tels que l'hébergement de serveurs, étant entendu que ces sociétés sont contractuellement tenues de protéger toutes les données à caractère personnel qui leur sont dans ce cadre transmises ;
- de l'établissement pour le compte duquel Vous avez été ou êtes contacté par Custeed.

## 3. Quels sont Vos droits ?

Conformément à la réglementation applicable, Vous pouvez exercer les droits suivants sur les données à caractère personnel Vous concernant, dans les conditions et limites prévues au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel :

- Droit d'Accès, de Rectification, d'Opposition et d'Effacement ;
- Droit à la Limitation du traitement ;
- Droit à la Portabilité des données ;
- Droit *Post-mortem*.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

L'Établissement étant le responsable du traitement, Vous devez exercer Vos droits auprès de celui-ci.

Si toutefois Vous aviez des difficultés à faire valoir Vos droits auprès de celui-ci, Vous pourriez Nous contacter par courriel à l'adresse suivante : [privacy@custeed.com](mailto:privacy@custeed.com). Nous nous mettrions alors en relation avec l'établissement concerné afin de répondre à Vos demandes.

#### **4. Combien de temps conservons-Nous Vos données ?**

A partir du dernier point de contact, les données du Client sont conservées pendant 10 ans.

A compter de la fin de la relation commerciale entre l'Établissement et Nous, nos services techniques procèdent à l'anonymisation des données de contact du client à partir de 3 mois.

Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le Code de commerce, le Code civil et le Code de la consommation).

Il est dans ce cadre précisé que, concernant Vos avis, expériences, etc. ces données ne sont plus, dès lors qu'elles sont diffusées, sous notre contrôle ou responsabilité.

#### **5. Transferts vers un pays tiers**

Afin de mettre en œuvre les services Custeed, des données collectées sont susceptibles d'être traitées dans un autre pays de l'UE et hors de l'UE. Le transfert de toute donnée à caractère personnel s'effectue en conformité avec les lois et règlements applicables en la matière, et notamment dans le respect des dispositions du RGPD. Custeed s'est assuré que ses sous-traitants et partenaires présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées.

## **II. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DANS LE CADRE DE LA DEMANDE DE MISE EN RELATION AVEC UN PARTENAIRE**

Nous Vous proposons, en parallèle des services que Nous fournissons à nos clients (les établissements), de Nous communiquer des informations relatives à un éventuel achat (ou autre type de prestations) lié à votre véhicule automobile (Votre « **Projet** »).

Le traitement de ces informations, et leur transfert à nos Tiers Partenaires, est soumis à votre consentement, lequel est matérialisé par le fait de cocher la case correspondante sur Notre formulaire en ligne.

Si vous acceptez de partager ces informations avec Nous et Nos Tiers Partenaires, Vous pouvez à tout moment revenir sur cette décision en exerçant votre droit à l'effacement.

Nous sommes, dans le cadre des traitements réalisés sur les informations susvisés, responsable du traitement.

De la même façon, les Tiers Partenaires auxquelles nous transférons Vos données sont responsables de leur traitement. Il est dans ce cadre précisé que, dès lors que Vous entrez en relation avec nos Tiers Partenaires, il se crée une relation directe entre eux et Vous, laquelle est gouvernée par la politique de confidentialité (ou tout autre document de ce type) dudit Tiers Partenaire.

### **1. À quelles fins traitons-Nous Vos données ?**

Nous traitons Vos Données aux fins de :

- Analyser Votre Projet ;
- Identifier les Partenaires susceptibles de vous soumettre une proposition adaptée à Votre Projet ;
- Transmettre auxdits Partenaires Vos données.

Ces traitements sont réalisés sur la base de votre consentement.

### **2. Quelles données à caractère personnel sont traitées ?**

Les Données traitées sont celles que Vous Nous fournissez pour Nous exposer Votre Projet. Il s'agit notamment de vos préférences au niveau des marques automobiles, la date prévue pour la réalisation de votre projet, le type de véhicule, la motorisation, le type de financement, le rachat éventuel de votre véhicule, votre volonté d'essayer un véhicule.

### 3. **Comment traitons-Nous Vos données ?**

Vos données sont transmises :

- A Notre service Technique
- aux Tiers Partenaires,
- ainsi qu'aux sociétés auxquelles Nous avons confié des prestations de services, étant entendu que ces prestataires sont contractuellement tenus de protéger les données à caractère personnel qui leur sont dans ce cadre transmises.

## 4. **Quels sont Vos droits ?**

Conformément à la réglementation applicable, Vous pouvez exercer les droits suivants sur les données à caractère personnel Vous concernant, dans les conditions et limites prévues au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel :

- Droit à l'Effacement (ou droit à l'oubli) ;
- Droit d'Accès, de Rectification, d'Opposition ;
- Droit à la Limitation du traitement ;
- Droit à la Portabilité des données ;
- Droit *Post-mortem*.

Si vous souhaitez exercer vos droits, il convient d'adresser la demande correspondante à Custeed par courriel à l'adresse suivante : [privacy@custeed.com](mailto:privacy@custeed.com), accompagnée d'une preuve de Votre identité.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

## 5. **Combien de temps conservons-Nous Vos données ?**

Vos données sont conservées 3 ans.

Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le Code de commerce, le Code civil et le Code de la consommation).



### iii. **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT DE CUSTEED**

Nous sommes amenés, dans le cadre de Notre fonctionnement interne ainsi que dans le cadre desservices que Nous fournissons à Nos clients, à collecter et traiter des données Vous concernant.

Custeed est, dans le cadre de ces traitements, responsable du traitement.

#### 1. **À quelles fins traitons-Nous Vos données ?**

Nous sommes amenés à collecter et traiter des données à caractère personnel Vous concernant :

- Afin de répondre aux demandes que vous avez formulées dans le cadre des formulaires de contact en ligne sur le site [www.custeed.com](http://www.custeed.com);
- Afin de vous adresser des lettres d'information (newsletter) et autres sollicitations commerciales, ainsi que de gérer les abonnements à celles-ci ;
- Afin d'assurer la bonne exécution du contrat avec Nos Clients, et notamment de pouvoir Vous donner accès à Nos services en qualité d'Utilisateur ainsi qu'afin de répondre à Vos demandes d'assistance technique ;
- Dans le cadre de la gestion des relations avec Nos clients, et notamment à des fins de gestion des contrats, de la facturation, des litiges ;
- Dans le cadre de la gestion des relations avec Nos fournisseurs, et notamment à des fins de gestion des contrats, de la facturation, des litiges ;
- Afin d'améliorer Nos services ;
- Afin d'identifier Vos tendances d'utilisation et déterminer l'efficacité de Nos Services ;
- Afin de détecter des activités frauduleuses ou des atteintes à la sécurité des Services, et poursuites afférentes ;
- Afin de réponse à une demande de communication légale ;

Ces traitements sont réalisés sur la base de Nos intérêts légitimes visant principalement à Nous permettre :

- d'échanger avec Vous à des fins commerciales,
- d'exécuter le contrat qui Nous lie à Notre Client,
- de gérer les relations contractuelles avec Nos Clients et fournisseurs,
- d'améliorer Nos Services.

#### 2. **Quelles données à caractère personnel sont concernées ?**

Les données que Vous Nous transmettez directement :

Vous pouvez être amené à Nous transmettre des informations Vous concernant dans les différentes interactions que vous avez avec Nous.

Ces données sont principalement des données de contact, du type prénom, nom, civilité, adresse, adresse email, numéro de téléphone.

Il peut également s'agir de demandes d'information et de demandes

d'assistance. Les données que Nous collectons de façon indirecte :

Nous pouvons être amenés à collecter des Données Vous concernant dans le cadre des relations contractuelles avec Nos clients et fournisseurs. Ces données Nous sont données généralement par Notre principal interlocuteur au sein de Notre Client ou fournisseur concerné.

Ces Données sont principalement des données de contact, du type prénom, nom, civilité, adresse postale professionnelle, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel, fonction.

Les Données concernées sont également les données que Nous recueillons dans le cadre de l'utilisation du Site et des Services :

- informations sur l'utilisation des Services (fonctionnalités utilisées, taille et noms des fichiers téléchargés, types de contenu consulté, etc.) ;
- informations de connexion (adresse IP, type de navigateur, langue, etc.) ;
- informations sur le matériel (PC ou tablette (affichage lié à l'utilisation d'une souris ou d'un toucher tactile différent), système d'exploitation, paramètres de l'appareil, etc.) ;

### **3. Comment traitons-Nous Vos données ?**

Vos Données peuvent être transmises :

- à Notre service Commercial et Technique
- à Nos services administratif, comptable et juridique ;
- au Client pour le compte duquel Vous êtes autorisé en qualité d'Utilisateur à accéder à Nos Services ;
- aux Utilisateurs ayant un compte de type « administrateur » leur permettant de voir les informations concernant l'ensemble des Utilisateurs de Notre Client ;
- ainsi qu'aux sociétés auxquelles Nous avons confié des prestations de services, étant entendu que ces prestataires sont contractuellement tenus de protéger les données à caractère personnel qui leur sont dans ce cadre transmises.

### **4. Quels sont Vos droits ?**

Conformément à la réglementation applicable, Vous pouvez exercer les droits suivants sur les données à caractère personnel Vous concernant, dans les conditions et limites prévues au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel :

- Droit d'Accès, de Rectification, d'Opposition et d'Effacement ;
- Droit à la Limitation du traitement ;
- Droit à la Portabilité des données ;
- Droit *Post-mortem*.

Si Vous souhaitez exercer vos droits, il convient d'adresser la demande correspondante à Custeed par courriel à l'adresse suivante : [privacy@custeed.com](mailto:privacy@custeed.com) accompagnée d'une preuve de Votre identité.

Vous pouvez en tout état de cause, si vous êtes Utilisateur de Nos Services modifier Vos données en Vous connectant à Votre compte Utilisateur.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

## 5. **Combien de temps conservons-Nous Vos données ?**

Vos Données sont conservées :

- Concernant les données traitées à des fins de communication commerciales : pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact ;
- Concernant les données traitées en Votre qualité d'Utilisateur : pendant la durée pendant laquelle Vous êtes autorisé par le Client à accéder aux Services ;
- Concernant les données traitées dans le cadre des relations avec Nos clients et fournisseurs : pendant la dure de ladite relation, sauf en cas de changement d'interlocuteur signalé par le client ou fournisseur concerné ou par Vous-même.

Les Données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées de façon à Nous permettre de Nous conformer aux dispositions en vigueur ainsi que de prouver cette conformité.

Les Données peuvent en outre être conservées pendant toute période utile au regard du délai de prescription applicable.

## IV. COOKIES

### 1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un fichier texte déposé et conservé sur le disque dur de l'internaute, sous réserve de ses choix, par le serveur du site visité ou par un serveur tiers (outil de web analytique, régie publicitaire, partenaires, etc.). Un cookie permet donc de reconnaître le terminal de l'Utilisateur lorsqu'il revient sur un site web. En effet ce n'est pas l'Utilisateur qui est reconnu mais le terminal depuis lequel il visite un site web.

### 2. A quoi servent les cookies émis sur nos Sites ?

Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier des informations qui y sont contenues.

Les cookies que nous émettons sur nos Sites sont utilisés pour reconnaître le terminal de l'Utilisateur lorsqu'il se connecte à l'un de nos Sites afin de :

- Cookies fonctionnels : Ces cookies nous permettent d'analyser l'utilisation du site afin de pouvoir en mesurer et en améliorer la performance
- Cookies obligatoires : Ces cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site
- Cookies publicitaires : Ces cookies sont utilisés par des agences de publicité pour envoyer des annonces qui correspondent à vos centres d'intérêt.

En plus : Fonctionnalité autorisée

- Fournissent une connexion sécuritaire ;
- Se souviennent de vos informations de connexion ;
- Plus grande cohérence dans l'apparence du site ;
- Permettent de partager des pages avec des réseaux sociaux ;
- Permettent de publier des commentaires ;

### 3. Comment accepter ou refuser les cookies ?

Vous pouvez supprimer les cookies enregistrés sur votre ordinateur au moyen des procédures suivantes selon le navigateur que vous utilisez.

Pour Microsoft Internet Explorer :

- Menu "Outils" (ou "Tools"), puis "Options Internet" (ou "Internet Options")
- Onglet "Confidentialité" (ou "Confidentiality")
- Sélection du niveau souhaité à l'aide du curseur.

Pour Mozilla Firefox :

- Menu "Outils" puis "Options"
- Cliquez sur l'icône "vie privée"
- Repérez le menu « Cookie » et sélectionnez les options qui vous conviennent.

Pour Google Chrome :

- Paramètres puis Paramètres avancés
- Cliquez sur Paramètres du contenu puis sur Cookies

- Cliquez sur Tout supprimer

Plus d'information sur les cookies sur la CNIL : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>

## v. **Sécurité**

Custeed a mis en place des procédures de sécurité pour protéger les informations à caractère personnel stockées sur ses systèmes. Par exemple, Custeed limite l'accès à ces informations à caractère personnel aux salariés qui, selon son appréciation raisonnable, doivent les connaître.

Nous attirons toutefois Votre attention sur le fait que, bien que Custeed mette en place des moyens techniques et organisationnels adaptés pour assurer une protection contre un traitement non autorisé ou illicite d'informations à caractère personnel et contre toute perte, dommages ou destruction accidentelle de celles-ci, Nous n'avons aucun moyen de garantir la sécurité absolue de Vos Données à Caractère Personnel.



# LEXIQUE

- Client(s) :** Désigne le prestataire automobile ayant souscrit un service auprès de Custeed
- (Société) Custeed :** désigne la société Custeed, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 50 rue Alphonse Melun 94230 Cachan, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 813 423 217 (ci-après « **Nous** » ou « **Custeed** »)
- Données :** Informations à caractère personnel transmises par Vous
- Droit à la Portabilité :** Vous pouvez recevoir les Données à Caractère Personnel Vous concernant que Vous Nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.
- Droit à l'Effacement (ou droit à l'oubli) :** Vous pouvez Nous demander de procéder à l'effacement de Vos données pour les motifs énoncés dans la Réglementation Applicable.
- Droit d'Accès :** désigne Votre droit à Nous demander à ce que Nous vous communiquions les données à caractère personnel Vous concernant que Nous détenons.
- Droit de Limitation du traitement :** Vous pouvez Nous demander de procéder à la limitation d'un traitement pour les motifs énoncés dans la Réglementation Applicable
- Droit d'Opposition :** désigne Votre droit de Vous opposer à tout moment au traitement de Vos données, pour des raisons tenant à Votre situation particulière.
- Droit de Rectification :** désigne Votre droit à Nous demander de rectifier les informations inexacts en notre possession Vous concernant.
- Droit *Post-mortem* :** désigne Votre droit à définir Vos directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après Votre décès.
- Nous/Notre/Nos :** se rapporte à la Société Custeed.
- Réglementation Applicable :** désigne la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (le « **RGPD** »).
- Services :** Désigne tous les services mis à disposition par Custeed
- Tiers Partenaires :** désigne des professionnels de l'automobile, assurance et financement
- Utilisateur :** désigne les personnes qui utilisent les services Custeed chez nos Clients
- Vous/Votre/Vos :** Désigne le particulier

\* \* \*