

# Politique de confidentialité relative à l'utilisation du Service clients

## A. Responsable du traitement des données

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos produits et services. Le bureau responsable du service clientèle et le responsable du traitement des données décrit dans le présent document est Volkswagen Group Charging GmbH, Mollstr. 1, 10178 Berlin, Allemagne, info@elli.eco, immatriculée au registre du commerce du tribunal d'instance de Charlottenburg (Berlin) sous le numéro HRB 208967 B ("Volkswagen Group Charging GmbH"). Vous trouverez dans la présente politique des informations relatives à la collecte, au traitement et à l'utilisation de vos données dans le cadre de l'utilisation du Service clients.

## B. Traitement des données à caractère personnel lors de l'utilisation du Service clients

### I. Traitement des demandes et Service clients, Libre-service

#### 1. Traitement des données dans le cadre du traitement des demandes et du Service clients

Vous pouvez contacter le Service clients pour des demandes concernant nos services et applications numériques ou nos produits et services (par courrier, e-mail, formulaire de contact ou téléphone). Dans ce cadre, nous traitons les données à caractère personnel nécessaires au traitement de votre demande et aux fins du Service clients (nom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone, pays et langue). Nous sommes également susceptibles de traiter des données dans le cadre du traitement de demandes individuelles, telles que les données contractuelles (vos numéros de contrat et de client, le consentement accordé), les données de transaction (données relatives aux commandes et aux factures), les données relatives au matériel (type d'appareil, fabricant de l'appareil, numéro de série de l'appareil), les données logicielles (micrologiciel, système d'exploitation, version de l'application), les données d'utilisation informatique (inscription aux services, utilisation des différentes fonctionnalités) ou encore les données de paiement (coordonnées bancaires).

Nous traitons également les données à caractère personnel émanant de demandes provenant de tiers notamment de la société commerciale responsable de votre pays (importateur), de votre concessionnaire Volkswagen et de Volkswagen AG si vous adressez les demandes directement à ces tiers ou si votre demande concerne nos produits et services et qu'elle ne peut être traitée que par nos services (vous trouverez des informations relatives à la protection des données par ces tiers dans leur politique de confidentialité respective).

Si nous recevons de votre part une demande qui n'est pas de la compétence du Service clients mais de celle d'un tiers, ou que nous ne pouvons traiter sans la contribution d'un tel tiers, nous transmettrons votre demande au tiers concerné sous forme chiffrée, si une telle transmission est nécessaire aux fins du traitement de votre demande et de la prestation du Service clients et si elle permet un traitement plus rapide et plus aisé dans votre intérêt légitime et dans le nôtre (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD). Si le tiers concerné est basé en dehors de l'Espace économique européen et/ou si l'accès (en lecture) aux données de pays tiers ne peut pas être exclu, un accord type européen de protection des données sera conclu en conséquence afin de garantir une protection suffisante de vos données à caractère personnel. Vous pouvez télécharger les clauses contractuelles types de l'Union européenne en cliquant sur ce lien: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>.

Lorsque vous utilisez le Service clients, nous ne traitons vos données à caractère personnel que dans la mesure nécessaire au traitement de votre demande et aux fins du Service clients (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD) et sauf indications contraires dans le cadre des fonctionnalités ou services individuels prévues dans la présente Politique de confidentialité. Dans ce contexte, nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire aux fins respectives pour lesquelles nous traitons vos données. La période de conservation peut varier de trois mois (pour des demandes ou des réclamations simples) à cinq ans (en cas de litige) et jusqu'à dix ans (en cas de demande en dommages et intérêts relative à des

« certificats de production » par exemple). Si vos données sont requises et traitées à des fins multiples, aussitôt la dernière finalité spécifique satisfaite, vos données seront automatiquement supprimées ou conservées sous une forme anonymisée, afin d'empêcher que les données vous soient directement associées.

## **2. Traitement des données dans le cadre du Libre-service**

Si vous ne souhaitez pas nous contacter directement, vous pouvez également utiliser notre plateforme Libre-service. Notre plateforme Libre-service répond directement aux questions fréquemment posées (FAQ) en proposant une réponse pertinente à la question saisie. Il ne vous sera pas demandé de renseigner vos données à caractère personnel dans le champ de saisie de notre plateforme Libre-service, et vos questions pourront être posées de manière anonyme. Si vous saisissez des données à caractère personnel dans le champ de saisie de notre plateforme Libre-service, nous les supprimons dans la mesure du possible avant de répondre à votre question. Nous conserverons toutefois votre nom ainsi que le nom de la ville et de la rue, ces informations étant nécessaires pour des raisons techniques. À cette fin, nous analysons automatiquement vos saisies et masquons systématiquement les séquences de chiffres telles que les codes postaux et les numéros de domicile, de sorte que nous ne puissions distinguer qu'une ville ou une rue. Nous ne serons donc plus en mesure de remonter jusqu'à vous personnellement. À des fins d'assurance qualité de la plateforme Libre-service, nous conservons un identifiant de session générique pour chaque demande de chaque utilisateur. Cependant, il nous est impossible de remonter jusqu'à vous personnellement. Un tel traitement des données est fondé sur notre intérêt légitime (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) à vous fournir un service optimal et à répondre aux questions les plus fréquemment posées (FAQ) si nécessaire. Nous supprimons toutes les entrées du champ de saisie du Libre-service au bout de 100 jours ou conformément aux exigences légales, par exemple, une fois que la finalité pour laquelle elles ont été collectées n'a plus lieu d'être et si la suppression n'est pas contraire à d'autres obligations de conservation.

## **3. Informations relatives aux Sous-traitants des données**

Nous faisons appel à des prestataires de services pour assurer le service clients et les fonctions individuelles. Si des prestataires de services traitent des données à caractère personnel en notre nom, un accord relatif au traitement des données et des garanties appropriées quant à la sauvegarde de la protection des données personnelles ont été conclus en amont avec ces prestataires de services. Nous attachons une importance particulière à la sélection de nos prestataires de services. Ceux-ci traitent les données à caractère personnel aux seules fins de l'exercice de leurs responsabilités et sont contractuellement liés par nos instructions, disposent de mesures techniques et organisationnelles adaptées à la protection des données à caractère personnel et font l'objet d'un contrôle régulier de notre part.

Volkswagen AG (Allemagne), Majorel Berlin GmbH (Allemagne), Volkswagen Group Services GmbH (Allemagne), Volkswagen Group Services Lda (Portugal) et Salesforce.com EMEA Limited (Royaume-Uni) nous assistent dans le cadre du traitement de vos demandes, du Service clients et de la publicité, en qualité de sous-traitants avec un cloud exploité au sein de l'Union européenne. Salesforce étant basée aux États-Unis, l'accès (en lecture) aux données à partir des États-Unis ne peut pas être exclu. Un accord type européen de protection des données a été conclu en conséquence afin de garantir une protection suffisante de vos données à caractère personnel. Vous pouvez télécharger les clauses contractuelles types de l'Union européenne en cliquant sur ce lien: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>. Les données hébergées en Europe sont également protégées par la conclusion de Règles d'entreprise contraignantes (garantie relative au traitement des données dans les pays non européens).

Lors du traitement de vos demandes et aux fins du service clientèle et de l'analyse de vos données à des fins d'assurance qualité et d'amélioration du service clientèle et de nos produits et services, nous bénéficions en outre de l'assistance de Volkswagen AG (Allemagne) en tant que sous-traitant contractuel et d'Amazon Web Services EMEA SARL (Irlande) en tant que sous-traitant secondaire contractuel avec un nuage exploité au sein de l'Union européenne. Les enregistrements destinés à l'amélioration du Service clients sont retranscrits à l'aide du logiciel de transcription « Amazon Transcribe ». AWS étant basée aux États-Unis, l'accès (en lecture) aux données à partir des États-Unis ne peut pas être exclu. Un accord type européen de protection

des données a été conclu en conséquence afin de garantir une protection suffisante de vos données à caractère personnel. Vous pouvez télécharger les clauses contractuelles types de l'Union européenne en cliquant sur ce lien : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>.

## **II. Procédure d'obtention du consentement à accepter de la publicité, des démarches publicitaires, des enquêtes de satisfaction**

Notre agent vérifiera, dans le cadre du service clientèle, si vous avez précédemment donné votre accord pour recevoir des publicités en utilisant l'adresse électronique que vous nous avez fournie lors de l'achat de nos produits ou de l'utilisation de nos services. Si vous n'avez pas encore consenti à la réception de publicité, vous pouvez en exprimer le souhait au cours d'une conversation. Avec votre consentement (voir art. VI), nous enregistrons votre volonté de nous faire part de votre consentement par téléphone et vous envoyons un e-mail contenant une invitation de consentement à la réception de publicité directe. Vous pouvez consentir à la réception de publicités personnalisées en cliquant sur le lien figurant dans l'invitation électronique dans un délai de 30 jours (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). Nous supprimerons l'enregistrement de votre volonté de consentement dès réception de votre consentement par e-mail. Si vous ne nous donnez pas votre consentement, nous supprimerons votre volonté de consentement dans un délai de 60 jours.

Si vous avez déjà consenti à la réception de publicité directe (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD), notre agent pourra vous contacter et vous conseiller sur nos produits et services. Pour permettre l'amélioration des méthodes de démarchage et des conseils de nos agents, nous traitons les données de votre compte utilisateur et des services associés ainsi que les résultats des segmentations. Si vous êtes intéressé par des produits ou des services, votre intérêt est enregistré et traité afin de vous envoyer ultérieurement des publicités adaptées à votre profil. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans le cadre du consentement à l'acceptation de publicités et de démarches publicitaires dans la politique de confidentialité relative à l'adresse <https://www.elli.eco/en/privacy> .

Si vous avez déjà consenti à la réception de publicité directe (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD), une fois votre demande traitée, vous recevrez un e-mail contenant un lien vers une enquête de satisfaction à laquelle vous pourrez répondre pour nous dire si vous êtes satisfait de la façon dont nous avons traité votre demande. Si vous participez à une enquête de satisfaction, nous utiliserons différentes technologies et traiterons les données de journal exclusivement nécessaires (adresse IP, système d'exploitation, type de navigateur Internet, date et heure de la visite) et, selon le type d'enquête, placerons des cookies et/ou des liens personnalisés (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). Les liens personnalisés vous permettent d'accéder à votre progression si vous avez interrompu votre participation à une enquête de satisfaction et permettent d'éviter que vous ne répondiez plusieurs fois à l'enquête. Ces liens permettent également de relier les données pertinentes (par exemple, le pays, l'âge, le type de produit, le type de question) aux données recueillies dans le cadre de l'enquête (pour ce faire, nous calculons des indicateurs et des statistiques segmentés de manière anonyme qui ne peuvent pas vous être associés, afin d'évaluer la qualité du Service clients). De plus amples informations concernant le type d'enquête de satisfaction ainsi que des informations sur la protection des données et le traitement des cookies sont disponibles dans le pied de page du site Internet associé à l'enquête de satisfaction concernée. Nous supprimons vos informations tirées des enquêtes de satisfaction au bout de 3 ans ou conformément aux exigences légales, par exemple, une fois que la finalité pour laquelle elles ont été collectées n'a plus lieu d'être et si la suppression n'est pas contraire à d'autres obligations de conservation.

## **III. Analyse des demandes et enquêtes de satisfaction (à l'exclusion des enregistrements des demandes par téléphone)**

Lorsque vous nous contactez pour des demandes concernant nos services numériques ou applications, nous pseudonymisons et analysons les demandes saisies par écrit par l'agent afin d'améliorer le Service clients et nos produits et services. À des fins de pseudonymisation, nous supprimons tous les identifiants directs (par

exemple, le nom, l'adresse e-mail, le numéro d'identification du véhicule, les identifiants d'utilisateur) et conservons les identifiants (pseudonymes) qui peuvent vous être indirectement rattachés. Nous sommes ainsi en mesure d'analyser (reconnaissance du langage, analyse syntaxique, analyse sémantique), de catégoriser et de classer (attribution de domaines, classification en fonction des sentiments) le texte des demandes pseudonymisées et calculons les indicateurs et statistiques anonymes.

Un tel traitement des données se fonde sur notre intérêt légitime à améliorer notre publicité et notre Service clients ainsi que nos produits et services (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD). Nous supprimons vos informations issues de l'analyse et de la segmentation au bout de 3 ans (amélioration de notre publicité et de notre Service Client) ou passé un délai de 5 ans (amélioration de nos produits et services) ou conformément aux exigences légales, par exemple, une fois que la finalité pour laquelle elles ont été collectées n'a plus lieu d'être et si la suppression n'est pas contraire à d'autres obligations de conservation.

#### **IV. Enregistrement et analyse des demandes par téléphone et des enquêtes de satisfaction**

Si vous nous contactez pour des questions relatives à nos services numériques et à nos applications ou si vous participez à des enquêtes de satisfaction par téléphone, vous pouvez accepter, avant le début de la conversation, que votre appel soit enregistré à des fins d'assurance qualité et d'amélioration du Service clients et des produits et services en suivant les messages correspondants dans la file d'attente et en communiquant une instruction adéquate ou en appuyant sur la touche correspondante de votre téléphone (conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). Vous pouvez révoquer votre consentement exprès à l'enregistrement de la conversation à tout moment en informant l'agent au cours de la conversation ou en envoyant ultérieurement un e-mail à l'adresse [privacy@elli.eco](mailto:privacy@elli.eco).

Si vous avez expressément consenti à l'enregistrement d'une ou de plusieurs conversations, nous enregistrerons et retranscrivons votre conversation et associerons l'enregistrement aux enregistrements de conversations antérieures à des fins d'assurance qualité de notre Service clients et d'amélioration de notre Service clients ainsi que de nos produits et services (par exemple avec une demande formulée par écrit par l'agent afin d'améliorer les transcriptions en cas d'enregistrements difficiles à comprendre ou avec le résultat d'une enquête de satisfaction pour améliorer l'interprétation de votre satisfaction à l'égard de notre Service clients).

À des fins d'assurance qualité de notre Service clients, nous analysons les enregistrements directement sous forme de texte (reconnaissance de la langue, analyse syntaxique, analyse sémantique) et nous les classons (attribution de domaines, classification en fonction des sentiments). Cette analyse nous permet de tirer des conclusions sur des questions telles que la durée, le contenu et l'activité de la conversation et votre satisfaction à l'égard du Service clients. Nous sommes ainsi en mesure d'identifier et de mettre à profit les questions relatives aux clients dans le cadre de comptes rendus et de sessions de formation avec nos agents (par exemple, pour garantir le respect des lignes directrices et communiquer des instructions sur la base d'exemples pratiques). Nous supprimons ou rendons anonymes vos données issues de l'analyse de l'enregistrement passé un délai de 30 jours en supprimant tous les identifiants et en modifiant la voix de l'enregistrement afin qu'il ne puisse plus vous être associé.

Afin d'améliorer notre Service clients et nos produits et services, nous pseudonymisons et retranscrivons les enregistrements dans un délai de 30 jours et supprimons tous les identifiants directs (tels que le nom, l'adresse e-mail, les identifiants d'utilisateur) et modifions la voix de l'enregistrement. À la suite de la pseudonymisation, nous analysons les enregistrements sous forme de texte (reconnaissance de la langue, analyse syntaxique, analyse sémantique) et nous les classons (attribution de domaines, classification en fonction des sentiments). Cette analyse nous permet de tirer des conclusions sur des questions telles que la durée, le contenu et l'activité de la conversation et votre satisfaction à l'égard du Service clients et d'identifier les problèmes tacites ou explicites relatifs à l'utilisation de nos produits et services. C'est ainsi que nous améliorons les processus et les technologies de notre Service clients et mettons en place des lignes directrices applicables à nos agents ou la reconnaissance de la langue dans notre file d'attente, par exemple, que nous améliorons nos produits et services, éliminons les erreurs de transfert de données entre le véhicule et le téléphone mobile lors de l'utilisation de l'une de nos applications ou facilitons l'utilisation de l'application. Nous

supprimons vos informations tirées des enregistrements pseudonymisés au bout de 3 ans ou conformément aux exigences légales, par exemple, une fois que la finalité pour laquelle elles ont été collectées n'a plus lieu d'être et si la suppression n'est pas contraire à d'autres obligations de conservation.

## C. Vos droits

Vous pouvez faire valoir sans frais et à tout moment les droits suivants auprès de Volkswagen Group Charging GmbH. Vous trouverez de plus amples informations concernant l'exercice de vos droits à l'article D.

**Droit d'accès** : Vous êtes en droit de recevoir des informations de notre part (article 15 du RGPD) concernant le traitement de vos données à caractère personnel.

**Droit de rectification** : Vous êtes en droit de nous demander de rectifier (article 16 du RGPD) les données à caractère personnel vous concernant qui sont incorrectes ou incomplètes.

**Droit à l'effacement** : Vous avez le droit, dans le cas où les exigences prévues à l'article 17 du RGPD ont été satisfaites, de demander l'effacement de vos données. Par conséquent, vous pouvez par exemple demander l'effacement de vos données si elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. En outre, vous pouvez également en demander l'effacement si vos données sont traitées sur la base de votre consentement et que vous retirez ce consentement.

**Droit à la limitation du traitement** : Vous êtes en droit de demander la restriction du traitement de vos données à caractère personnel si les exigences prévues à l'article 18 du RGPD sont satisfaites. Tel est le cas, par exemple, si vous contestez l'exactitude de vos données. Vous pouvez alors demander que le traitement soit limité pendant la durée nécessaire à l'examen de l'exactitude de vos données.

**Droit d'opposition** : Si le traitement est fondé sur un intérêt légitime impérieux, vous êtes en droit de vous opposer au traitement de vos données. Une objection est possible si le traitement revêt un intérêt public ou en raison d'un intérêt justifié de Volkswagen Group Charging GmbH ou d'un tiers. En cas d'opposition, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous communiquer les raisons pour lesquelles vous vous opposez au traitement des données.

En outre, vous êtes également en droit de vous opposer au traitement des données à des fins de marketing direct. Il en va de même pour le profilage, si celui-ci est lié au marketing direct.

**Droit à la portabilité des données** : Pour autant que le traitement des données soit fondé sur le consentement ou sur l'exécution d'un contrat et qu'il soit également automatisé, vous êtes en droit de recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de les transmettre à un autre responsable du traitement.

**Droit de retrait** : Dans la mesure où le traitement des données est effectué sur la base du consentement, vous êtes en droit de retirer votre consentement, avec effet ultérieur, à tout moment et sans frais.

**Droit d'introduire une réclamation** : Vous êtes également en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (par exemple, auprès du délégué à la protection des données de Basse-Saxe) concernant le traitement que nous faisons de vos données.

## **D. Vos interlocuteurs**

### **Interlocuteurs dans le cadre de l'exercice de vos droits**

Pour exercer vos droits et obtenir de plus amples informations, veuillez contacter [privacy@elli.eco](mailto:privacy@elli.eco) par courriel ou écrire au délégué à la protection des données de Volkswagen Group Charging GmbH, Mollstraße 1, 10178 Berlin.

### **Délégué à la protection des données**

Notre délégué à la protection des données est votre interlocuteur dans le cadre des questions liées à la protection des données :

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen Group Charging GmbH,

Mollstr. 1, 10178 Berlin, Germany, Allemagne

Adresse e-mail : [privacy@elli.eco](mailto:privacy@elli.eco)