

Politique de Vie Privée

1. Dispositions générales

La présente politique de vie privée (ci-après « **Politique de Vie Privée** ») est applicable au traitement de données effectué par CARFIXER, une société privée à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est situé à Parvis Sainte-Gudule, 5 à 1000 Bruxelles (Belgique), inscrite auprès du registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro 0676.617.758 (ci-après « **CARFIXER** »).

L'objectif de cette Politique de Vie Privée est de spécifier les catégories de données personnelles que CARFIXER collecte via le site internet <https://www.carfixer.co>, ses sous-domaines, son application, ses services, et tout autre moyen lié aux technologies de l'information et la communication (ci-après la « **Plateforme** »). Elle décrit également la manière dont les données peuvent être traitées et dévoilées à des tiers. La Politique de Vie Privée définit aussi les différentes mesures que CARFIXER a mises en œuvre afin de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des données personnelles collectées.

CARFIXER se soucie de la vie privée des visiteurs de sa Plateforme et de ceux dont les données personnelles peuvent être collectées (ci-après « **Utilisateurs** ») et va seulement collecter et traiter les données personnelles conformément aux dispositions de la présente Politique de Vie Privée.

CARFIXER doit être considérée comme responsable de traitement de données personnelles. Cependant, lorsqu'il s'agit du traitement des données personnelles relatives aux clients utilisant la Plateforme pour la réparation de dommages sur un véhicule (ci-après « **Clients** »), CARFIXER et le Carrossier seront responsables de traitement de manière conjointe. D'une part, CARFIXER agira en tant que responsable de traitement par rapport aux Clients lors de l'utilisation de la Plateforme. D'autre part, le Carrossier agira en tant que responsable de traitement lors de l'exécution de ses services pour les Clients.

CARFIXER agira dans le respect de toute législation applicable, actuelle et future, relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel applicable, tel que le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016) et comme plus amplement spécifié dans la présente Politique de Vie Privée.

Toute question relative au traitement des données personnelles peut être adressée par e-mail à privacy@carfixer.co.

CARFIXER peut modifier cette Politique de Vie Privée ponctuellement. Mais si c'est le cas, nous vous le ferons savoir d'une manière ou d'une autre. Dans certains cas, nous vous informerons en mettant à jour la date en haut de la politique de vie privée disponible sur la Plateforme. Dans d'autres cas, nous vous avertirons par des moyens supplémentaires (tel que l'ajout d'une déclaration sur la page d'accueil de notre site Web ou une notification dans l'application). Les versions modifiées auront un effet immédiat, sauf indication contraire.

Il convient de tenir compte du fait que la Plateforme peut contenir des liens vers d'autres plateformes digitales ou ressources internet qui peuvent elles-aussi collecter des données personnelles volontairement, par le biais de cookies ou d'autres technologies. CARFIXER décline toute responsabilité pour ces sites et ressources internet dont elle n'est pas responsable et qu'elle ne contrôle pas ainsi que pour la collecte, l'usage et la divulgation qui sont faits de vos données

personnelles par ces tiers. CARFIXER vous recommande d'examiner les politiques de vie privée de ces autres sites et ressources internet afin de comprendre comment ils recueillent et utilisent les données personnelles.

2. Quelles sont les données personnelles recueillies par CARFIXER

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les données personnelles qu'il communique à la Plateforme soient traitées conformément à la présente Politique de Vie Privée.

Lors de nos interactions avec vous, nous pouvons être amenés à collecter différentes données :

- (a)** Le code postal indiquant le lieu où le Client souhaite faire réparer le véhicule, communiqué à la Plateforme en remplissant le formulaire ;
- (b)** Les informations relatives au véhicule, dont le numéro de plaque d'immatriculation et le document d'immatriculation du véhicule, communiqués à la Plateforme en remplissant le formulaire ;
- (c)** Le nom, le prénom, le numéro de téléphone, l'adresse et l'adresse email du Client, communiqués à la Plateforme en remplissant le formulaire.
- (d)** Les éventuelles données personnelles relatives au Carrossier, Courtier ou autre professionnel et à son l'établissement (nom, adresse, adresse email, numéro de téléphone,...) qui auront été communiquées en remplissant le formulaire de la Plateforme ;
- (e)** identifiant en ligne et mot de passe;
- (f)** votre historique de demandes/services
- (g)** profil commercial (produits et services préférés, modes de communication préférés,...)
- (h)** données de géolocalisation, notamment votre adresse IP ou votre emplacement physique uniquement lorsque vous demandez des services basés sur la géolocalisation ;
- (i)** informations relatives à la navigation et au comportement sur notre site internet (en fonction des pages consultées, des produits visualisés, des recherches effectuées, etc.).

3. À quelles fins et sur quelles bases juridiques vos données sont-elles traitées ?

Nous traitons vos données pour diverses finalités. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes à la poursuite de la finalité en cause sont traitées. Le traitement consiste en toute opération (manuelle ou automatisée) sur une donnée à caractère personnel.

3.1. Exécution du contrat

Les données identifiées ci-dessus à l'article 2 sous les points (a) (b), (c), (d) et (e) sont utilisées dans le cadre de **l'exécution de votre contrat ou pour la prise de mesures avant contrat**, afin de :

- permettre les particuliers de recevoir des devis précis des Carrossiers ;
- fournir les professionnels (Carrossiers, Courtiers et autres) les services achetés ;
- gérer vos réclamations ;
- pouvoir s'occuper de votre question, message ou demande et d'y répondre ;
- vous permettre de créer un compte personnel CARFIXER et d'accéder à votre historique de commandes et/ou services et à vos données pour la gestion de votre compte ;

Si vous choisissez de ne pas partager ces données avec nous, cela pourrait rendre l'exécution du contrat impossible.

Les Utilisateurs ne peuvent divulguer des données personnelles relatives à une autre personne à CARFIXER, excepté dans la mesure où cette personne y a consenti conformément à la présente Politique de Vie Privée. L'Utilisateur souhaitant faire réparer un véhicule dont il n'est pas le propriétaire déclare dès lors avoir obtenu l'autorisation de la personne concernée pour communiquer ses informations personnelles.

L'Utilisateur s'engage à communiquer des données personnelles exactes à CARFIXER. L'Utilisateur peut à tout moment modifier ou supprimer ces informations dans la rubrique « Editer mon profil » ou par simple demande par email à privacy@carfixer.co. CARFIXER ne pourra être tenue responsable d'une quelconque défaillance de ses services liée à des informations erronées communiquées par l'Utilisateur.

3.2. Consentement

Lorsque nous avons obtenu votre **consentement**, le traitement que vous acceptez a lieu uniquement pour les finalités spécifiquement décrites lors de la récolte du consentement sur notre Plateforme.

Notamment, lors de la conclusion de contrats avec CARFIXER, vous pouvez consentir explicitement par le biais d'un opt-in à la réception de communications de CARFIXER et/ou des partenaires de CARFIXER (sans transfert de données à ces partenaires). Si vous l'acceptez, CARFIXER vous transmettra par voie électronique des lettres d'information ('Newsletters') qui contiennent des informations à caractère commercial sur des nouveaux services et produits, des promotions et avantages, la possibilité de participer à des jeux-concours, etc. Si vous ne souhaitez recevoir nos Newsletters, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement, via le lien intégré directement dans la Newsletter. Vous trouverez des compléments d'information à ce propos dans l'article 4 ci-après.

3.3. Obligations légales

Nous utilisons vos données afin de respecter toutes les obligations légales auxquelles nous sommes soumis :

- mise en œuvre de la législation (tel que le RGPD) ;
- obligations fiscales et comptables de CARFIXER.

3.4. Intérêt légitime

Nous utilisons vos données pour des raisons qui relèvent de notre intérêt légitime, auquel cas nous veillons à préserver un équilibre proportionné entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

Dans ce cadre, vos données peuvent être traitées dans le but de :

- prévenir les abus et les fraudes ;
- révéler tout abus portant ou susceptible de porter un préjudice sérieux au statut financier, aux résultats et/ou à la réputation de CARFIXER
- contrôler la régularité de nos opérations ;
- exercer, défendre et préserver nos droits, par exemple lors de litiges, ainsi que se constituer la preuve d'une éventuelle violation de nos droits ;
- gérer et améliorer nos relations avec vous ;

- améliorer en permanence notre site internet ainsi que nos produits/services (notamment à travers la réalisation d'enquêtes de satisfaction et l'analyse des données récoltées via les cookies) ;
- procéder à des études de marché relatives à nos produits/services ou pour développer des nouveaux produits/services ;
- ajuster nos produits et services qui vous sont offerts et de les adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser sur la base de votre profil client créé ;
- analyser les données, établir des rapports d'activité commerciaux et de ventes, la fréquence des visites ainsi qu'établir des profils marketing ;
- établir des statistiques (les données seront dans ce cas anonymisées)

Lorsque vous utilisez notre « chatbot » sur notre Plateforme, un traitement de vos données a lieu dans le but de :

- Répondre à vos questions de manière automatisée ;
- Traiter votre plainte (dans ce cas, nous utilisons vos données d'identification et votre adresse e-mail) ;
- Améliorer notre « chatbot » (auto-apprentissage de l'outil). Il est dans notre intérêt légitime de vous proposer un moyen efficace et rapide pour nous contacter et pour gérer vos demandes et plaintes. Si vous communiquez à notre « chatbot » des données non sollicitées, vous êtes d'accord avec l'utilisation de ces données pour l'amélioration de notre chatbot (autoapprentissage de l'outil).

CARFIXER ne va pas collecter de données sensibles. Cela inclut des données telles que celles liées à la race ou l'origine ethnique, aux croyances religieuses, au casier judiciaire, à la santé physique ou mentale, ou à l'orientation sexuelle de l'Utilisateur. CARFIXER va, si nécessaire, obtenir le consentement explicite de l'Utilisateur pour collecter de telles données.

4. Droits des Utilisateurs

Chaque Utilisateur dispose gratuitement du droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données. Il a également un droit à la portabilité des données, ce qui implique que CARFIXER puisse, à la demande de l'Utilisateur, lui fournir ses données personnelles et/ou les fournir à des tiers sous une forme structurée et lisible par machine. Il peut également s'opposer gratuitement et sur simple demande à certains traitements de données.

Dans l'hypothèse où la base légale du traitement est le consentement, il peut à tout moment retirer son consentement pour le traitement des données. Nous appliquerons vos préférences pour le futur. Dans certaines circonstances, le retrait de votre consentement à notre utilisation ou à la divulgation de vos données personnelles signifiera cependant que vous ne pourrez plus bénéficier de certains services offerts par la Plateforme.

Dans le cadre du marketing direct, cela signifie que vous pouvez à tout moment vous désinscrire des lettres d'information ('Newsletters') et autres communications commerciales CARFIXER. Vous serez alors mis en « opt-out ». Vous pouvez vous désinscrire en vous adressant à l'adresse suivante : privacy@carfixer.co ou en cliquant sur le lien de désinscription présent au bas de chaque e-mail. Vous pouvez également vous désinscrire via votre compte CARFIXER. Veuillez toutefois noter que l'exercice de votre droit d'opposition contre l'envoi du marketing direct n'est applicable que pour l'adresse e-mail donnée. Si vous recevez des envois commerciaux sur plusieurs adresses e-mail, la démarche de

désinscription devra être répétée autant de fois que nécessaire, soit via votre compte (si applicable), soit via le lien « désinscription » figurant sur chaque e-mail.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés, moyennant le respect des conditions légales, en écrivant à CARFIXER à l'adresse électronique suivante privacy@carfixer.co. CARFIXER en informera le cas échéant le Carrossier ou toute autre tiers auquel il aura transféré les données afin de donner suite à la demande en question.

CARFIXER s'assurera que ses activités de marketing soient conformes à la législation applicable et qu'elle obtiendra, le cas échéant, les consentements nécessaires avant que l'Utilisateur ne reçoive des emails ou autres communications électroniques de CARFIXER ou de l'un de ses partenaires. Vous pouvez demander à tout moment d'arrêter l'envoi de ces informations en cliquant sur le bouton de désinscription dans la communication électronique reçue. CARFIXER ne vend ni ne loue des données personnelles à des agences marketing ou à des tiers.

5. Sécurité de vos données personnelles

CARFIXER prend toutes les mesures raisonnables de sécurité contre la perte, le mauvais usage et l'altération des données qui lui sont confiées par les Utilisateurs, ainsi que pour garantir le caractère confidentiel des données personnelles transmises par l'Utilisateur.

Chaque Utilisateur reconnaît toutefois que la communication de données personnelles via internet n'est pas exempte de tout risque. L'Utilisateur reconnaît dès lors que CARFIXER ne peut être tenue responsable d'éventuels préjudices directs ou indirects dont il serait victime à la suite d'une utilisation illégale ou irrégulière de ses données personnelles par des tiers non autorisés à utiliser ces données.

Toutefois, CARFIXER vous rappelle qu'il vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées pour la protection de votre matériel, données ou logiciels informatiques notamment contre les virus informatiques circulant sur le réseau.

6. Transmission des données personnelles

Pour gérer notre entreprise et nous aider à vous fournir certains produits et services (par exemple : fonctionnement de notre site internet, réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion de notre chatbot, gestion de la relation client ...), nous faisons appel à des partenaires spécialisés qui agissent comme sous-traitants et sont liés contractuellement à nous. Ceux-ci doivent alors suivre nos instructions et respecter la confidentialité des données reçues au nom de CARFIXER ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un but autre que l'exécution de prestations pour le compte de CARFIXER. CARFIXER s'assure que ces sous-traitants :

- ne disposent que des données qui sont nécessaires à l'exercice de leurs tâches et,
- s'engagent vis-à-vis de CARFIXER à, d'une part, traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs tâches.

En outre, CARFIXER pourra transférer les données suivantes du Client au Carrossier, dans un premier temps afin d'obtenir les devis, et dans un second temps afin de mettre en contact le Carrossier et le Client afin de procéder à la réparation du véhicule :

- (a) Le code postal indiquant le lieu où le Client souhaite faire réparer le véhicule, communiqué à la Plateforme en remplissant le formulaire ;
- (b) Les informations relatives au véhicule, dont le numéro de plaque d'immatriculation et le documentaire d'immatriculation du véhicules, communiqués à la Plateforme en remplissant le formulaire ;
- (c) Le nom, le prénom, le numéro de téléphone, l'adresse et l'adresse email du Client, communiqués à la Plateforme en remplissant le formulaire.

Tel que précisé ci-dessus, dans le cadre du traitement des données personnelles relatives aux Clients, CARFIXER et le Carrossier seront responsables de traitement de manière conjointe.

CARFIXER ne communiquera aucune donnée à des tiers pour des finalités secondaires ou distinctes de celles mentionnées ci-avant, sauf mention contraire au moment de la collecte de ces données. A ce titre, CARFIXER prend toutes les précautions utiles afin d'en préserver la confidentialité et déclare être en relation avec des hébergeurs et fournisseurs de technologies de confiance, réputés pour le sérieux de leurs prestations et le haut degré de protection qu'ils accordent à la confidentialité des données personnelles.

Les données personnelles pourront être communiquées par CARFIXER aux autorités judiciaires, aux autorités administratives ou autres instances, ou à des tiers si cela s'avère nécessaire ou souhaitable pour répondre aux obligations légales ou réglementaires ou dans le cadre des finalités susmentionnées.

CARFIXER est susceptible de communiquer les données personnelles avec toute entreprise avec laquelle CARFIXER serait susceptible de fusionner ou d'être acquise dans le cadre d'une réorganisation. CARFIXER s'engage néanmoins à vous en informer le cas échéant.

L'Utilisateur reconnaît à CARFIXER le droit d'utiliser ses données à des fins statistiques, et dès lors qu'elles auront été rendues anonymes, et de transférer ou de céder à tout tiers les résultats statistiques correspondants.

7. Durée de la conservation des données

Lorsque vos données sont collectées sur base de votre consentement, nous les utilisons uniquement jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement. A partir du retrait de votre consentement, vos données sont conservées pendant la durée minimale nécessaire pour accomplir les mesures techniques nécessaires à la suppression ou l'anonymisation de vos données.

Lorsque vos données sont utilisées pour vous fournir nos services (ex : gestion de vos demandes de devis, réponse à vos questions et demandes, ...), ces données sont conservées pour une période raisonnable limitée à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte, y compris pendant la durée minimale nécessaire pour accomplir les mesures techniques nécessaires à la suppression ou l'anonymisation de vos données.

En tous les cas, vos données sont conservées durant la période de prescription légale ou tout autre délai de conservation qui serait imposé par la loi.

8. Transfert international de données

CARFIXER ne va effectuer aucun transfert de données personnelles vers des pays qui n'ont pas une législation relative à la protection des données équivalente à celle en vigueur dans l'Espace Economique Européen.

9. Questions des Utilisateurs

Pour toutes questions sur la présente Politique de Vie Privée, ou si vous avez l'impression que vos intérêts ne sont pas représentés ou le sont de façon inadéquate, veuillez adresser vos questions à CARFIXER à l'adresse suivante privacy@carfixer.co

Si vous estimez qu'il y a une violation de la législation en matière de vie privée, vous avez le droit d'introduire une plainte relative au traitement de vos données auprès de l'Autorité de protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse 35 1000 Bruxelles
Tél : +32 2 274 48 00
Mail : commission@privacycommission.be