

Mentions légales sur la protection des données

BMW ConnectedDrive

Dernière mise à jour : 11/2024

Les mêmes normes élevées que vous associez à la qualité de nos produits et services sont appliquées dans le traitement de vos données. En procédant de la sorte, nous cherchons à créer et à maintenir un environnement menant à des relations commerciales de confiance avec nos clients et parties prenantes. La confidentialité et l'intégrité de vos données d'identification personnelle nous tiennent particulièrement à cœur.

[Qui est le responsable du traitement des données ?](#)

Le traitement des données a lieu conjointement avec la National Sales Company, BMW Belgium Luxembourg SA/NV, Lodderstraat 16, 2880 Bornem, BCE 0413.533.863 (ci-après dénommée « BMW Group Belux ») et Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Petuelring 130, 80788 Munich, Allemagne, siège et registre du commerce : Munich HRB 42243 (ci-après dénommée « BMW AG »).

BMW Group Belux fournit au client certaines informations basées sur le véhicule et des services d'assistance (ci-après dénommés « services ») sous l'appellation « BMW ConnectedDrive » (ci-après dénommé « Contrat ConnectedDrive ») et est le point de contact contractuel et opérationnel pour le client.

BMW AG est responsable de la fourniture technique des services. Les données sont transmises à BMW AG depuis BMW Group Belux afin de fournir des services et une assistance au client.

[Quelles données vous concernant sont traitées et à quelle fin ?](#)

Les données recueillies au cours de la conclusion d'un contrat ou de la délivrance de services sont traitées aux fins énumérées ci-dessous :

A. Conclusion d'un contrat (RGPD 6(1)(b))

Dans le cadre de la conclusion du contrat, les catégories de données énumérées ci-dessous sont traitées :

- Informations de contact (nom de famille, prénom, adresse, adresse e-mail, etc.) ;
- Données liées à des comptes (compte pour se connecter à ConnectedDrive ou My BMW, compte bancaire, etc.).

Connexion à BMW Group

Pour utiliser le service, vous devez vous inscrire sur l'application/le portail. Lors de votre inscription, vous recevrez un compte client en ligne qui vous donnera accès à d'autres portails et à d'autres offres de BMW Group. Afin de vous fournir le service de connexion de BMW Group, nous transmettons vos données à l'entreprise de BMW Group qui agit en tant que fournisseur des applications que vous utilisez. Le stockage des données de votre compte client est géré par BMW AG séparément de toute autre donnée personnelle (même potentiellement identique) éventuellement disponible pour BMW Group.

Les données relatives au contrat sont supprimées automatiquement 1 an après l'expiration du contrat ; les transactions financières sont supprimées au bout de 10 ans comme stipulé par la loi.

B. Respect de l'obligation contractuelle d'exécution du Contrat ConnectedDrive (RGPD 6(1)(b))

Aux fins de réalisation du Contrat ConnectedDrive conclu entre vous et BMW Group Belux, BMW AG fournit une diversité de services, comme l'appel d'urgence intelligent BMW, des services d'information, des informations de trafic en temps réel, des téléservices, etc.

Pour l'exécution de ces services, les informations du véhicule suivantes - potentiellement des données à caractère personnel - sont traitées et éventuellement stockées par BMW AG et des prestataires de services commissionnés pour ladite exécution :

- Informations sur l'état du véhicule (kilométrage, tension de la batterie, état des portes et du hayon, etc.) ;
- Données de position et de mouvement (heure, position, vitesse, etc.) ;
- Données liées à l'entretien du véhicule (date butoir de la prochaine visite d'entretien, niveau d'huile, usure des pneus, etc.) ;
- Informations de trafic dynamiques (embouteillages, perturbations, panneaux, espaces de stationnement, etc.) ;
- Informations environnementales (température, pluie, etc.) ;
- Profil d'utilisateur (photo / avatar de profil personnel, paramètres tels que navigation, média, communication, position du conducteur, climat / éclairage, assistance du conducteur, etc.) ;
- Informations de capteurs (radar, dispositifs à ultrasons, gestes, voix, etc.).

Vous trouverez une liste exhaustive et une description détaillée des services et des données utilisées dans chaque cas sous liste de description du service.

La fourniture de ces données n'est pas réellement nécessaire à la conclusion du Contrat ConnectedDrive. Sans la fourniture de telles données par vos soins et leur traitement, BMW AG n'est toutefois pas en mesure de vous fournir le service en question.

Les données à caractère personnel traitées sont supprimées automatiquement après 4 semaines si elles ne sont plus nécessaires pour la fourniture du service en question.

Le compte ConnectedDrive vous est attribué personnellement. Par conséquent, votre profil de conducteur (s'il est mappé avec un compte ConnectedDrive) ne peut être activé que dans un véhicule.

C. Assurer la qualité des produits et développer de nouveaux produits (RGPD 6(1)(f))

Outre la pure exécution du service, les données recueillies au point B. sont également traitées en vue de l'assurance qualité des produits et services offerts par BMW Group et en vue du développement de nouveaux produits et services par BMW AG. Ce traitement sert l'intérêt légitime de BMW AG à répondre au haut niveau de qualité demandé par les clients pour les produits et services existants et pour permettre à la société de répondre aux futures demandes de ses clients à travers de nouveaux produits et services qui n'ont pas encore été développés. Afin de protéger la vie privée de nos clients, les données sont traitées uniquement d'une manière ne permettant pas de remonter jusqu'au client/véhicule.

D. Réalisation des processus de vente, de service et administratifs de BMW AG, BMW Group Belux et des concessionnaires autorisés (RGPD 6(1)(f))

Afin d'optimiser l'expérience client et la collaboration avec des distributeurs BMW AG en permanence, nous créons des évaluations et des rapports basés sur des informations tirées de contrats, et nous partageons ces évaluations et rapports avec les distributeurs BMW AG applicables. Ces évaluations sont principalement utilisées pour l'introduction de mesures appropriées (par ex. formations destinées au personnel de vente) afin d'améliorer le processus de demande et de vente. Nous créerons les rapports susmentionnés uniquement sous une forme agrégée et anonymisée ; ceci signifie que les destinataires des rapports ne pourront pas tirer de conclusions sur vous personnellement.

Certaines des données spécifiques au véhicule recueillies au point B. sont utilisées pour l'exécution des processus de service (par ex. réparation, garantie, goodwill) de BMW AG, des National Sales Compagnies et des concessionnaires autorisés. Ce traitement est effectué dans les limites des intérêts légitimes de BMW AG à fournir à nos clients le meilleur processus de service possible. Le traitement a parfois également lieu en lien avec des mentions légales (par ex. informations de réparation et de maintenance en raison des dispositions de réglementations anti-trust). Les données techniques sont toujours traitées en relation avec le véhicule et sans lien direct avec le client afin de protéger la vie privée de nos clients.

Les catégories de données suivantes sont utilisées à cet effet :

- Données de référence du véhicule (type de véhicule, couleur, équipements, etc.) ;
- Données liées à l'entretien du véhicule (date butoir de la prochaine visite d'entretien, niveau d'huile, usure des pneus, etc.) ;
- Informations sur l'état du véhicule (kilométrage, tension de la batterie, état des portes et du hayon, etc.).

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

BMW Group Belux est une société au sein de BMW Group. Nous traitons en partie vos données afin de rendre l'administration des diverses sociétés au sein de BMW Group aussi efficace et réussie que possible. L'un des domaines touchés par cet aspect est la comptabilité commune du groupe conformément aux réglementations comptables internationales pour les sociétés (comme les International Financial Reporting Standards (IFRS)).

E. Support clientèle (RGPD 6 (1)(b), (f))

Les partenaires de BMW Group Belux et de BMW AG utilisent vos données à caractère personnel pour la communication dans le cadre de la conclusion de contrats, voir ci-dessus (par ex. réservation de Services numériques de BMW) ou pour la transaction d'une demande formulée par vos soins (par ex. demandes et plaintes adressées au Support Clientèle de BMW). Nous vous contactons par rapport à tous les aspects liés à la conclusion d'un contrat ou au traitement d'une demande sans permission spéciale par ex. par écrit, par téléphone, via des services de messagerie, par e-mail, en fonction des coordonnées renseignées par vos soins.

F. Communications de marketing et étude de marché en raison de consentement (RGPD 6 (1) (a))

Si vous avez donné votre consentement pour une utilisation ultérieure de vos données à caractère personnel, vos données à caractère personnel peuvent être utilisées et, le cas échéant, transmises à de tierces parties conformément au champ d'application énoncé dans le formulaire de consentement, comme à des fins promotionnelles (par ex. pour des produits et services sélectionnés du groupe BMW et des partenaires promotionnels) et/ou d'étude de marché. Vous trouverez des détails à ce sujet sur le formulaire de consentement en question, qui peut être retiré à tout moment.

G. Respect des obligations juridiques de BMW Group Belux ou de BMW AG (RGPD 13(1)(c) et 6(1)(c))

BMW traitera également les données personnelles si cela s'avère nécessaire pour respecter une obligation légale ou si nous avons un intérêt légitime de le faire dans le but de répondre aux exigences légales. Cela pourrait être le cas si nous avons besoin de vous contacter, si votre véhicule fait l'objet d'un rappel ou d'une campagne technique, aux fins de vérifications de blanchiment d'argent lors de l'établissement d'une relation commerciale avec vous, pour vérifier des listes de sanction pertinentes ou exporter des consignes de contrôle auxquelles BMW Group est tenu.

Les données collectées sont également traitées dans le cadre de la garantie du bon fonctionnement des systèmes informatiques. Dans ce contexte, la protection comprend, sans toutefois s'y limiter, les actions suivantes :

- sauvegarde et récupération de données traitées sur les systèmes informatiques ;
- journalisation et surveillance des transactions pour vérifier la fonctionnalité spécifique des systèmes informatiques ;
- détection et protection contre tout accès non autorisé aux données personnelles afin de garantir l'intégrité et la sécurité des systèmes informatiques ;
- gestion des incidents et des problèmes pour résoudre des défauts au sein des systèmes informatiques.

Les données collectées sont également traitées dans le cadre de la gestion interne de la conformité au sein de BMW Group, où nous examinons différents aspects, notamment : si vous avez reçu des conseils adéquats dans le cadre de la conclusion d'un accord et si le partenaire BMW a respecté toutes les exigences légales. Nous avons également un intérêt légitime à traiter les données personnelles afin de protéger le système de ventes sélectives de BMW Group, par exemple en identifiant des revendeurs non agréés.

Dans le cadre de ces obligations légales, certaines données sur la consommation (connues sous le nom de données OBFCM, comme la consommation de carburant et le kilométrage) sont collectées sur votre véhicule lors des séjours à l'atelier et transmises directement à la Commission européenne par le constructeur (BMW AG). Vous pouvez vous opposer à la collecte et à la transmission des données à cette fin auprès des concessionnaires et ateliers BMW agréés.

BMW est soumise à un certain nombre d'obligations légales supplémentaires. Afin de respecter ces obligations, nous traitons vos données dans la mesure nécessaire et pouvons potentiellement les transmettre aux autorités compétentes à leur demande légitime ou dans le cadre d'obligations légales de déclaration. Nous pouvons également traiter vos données dans le cas d'un litige juridique, à condition que celui-ci exige leur traitement.

H. Transfert de données à de tierces parties sélectionnées

Conformément à votre consentement, les données collectées sous B. peuvent être transmises à un tiers de façon électronique via la plateforme BMW CarData. Un tel transfert se fait dans l'intérêt de la relation entre vous et le tiers, comme dans le cadre de la conclusion et de l'exécution d'une politique d'assurance relative à l'utilisation de votre véhicule. En tant que partie intégrante de la plateforme BMW CarData, les informations de base à propos de la capacité télématique de votre véhicule peuvent être fournies à des tiers afin de les autoriser à déterminer si votre véhicule est remis en cause pour l'utilisation de BMW CarData.

BMW fournit les données collectées sous B. à des tiers sous forme anonyme dans le but d'utiliser des ressources telles que les services de mobilité, les cartes et outils, surtout en combinaison avec une conduite autonome, totalement automatisée et hautement automatisée.

De plus, BMW est légalement tenue de fournir les données à des tiers tels que les autorités publiques.

Pour remplir ses obligations contractuelles et permettre la prestation de services ainsi que la transaction de paiement, BMW transfère des données à des fournisseurs tiers.

[Combien de temps stockons-nous vos données ?](#)

Nous enregistrons vos données à caractère personnel uniquement pendant la durée nécessaire à la fin spécifique. Si elles sont traitées à plusieurs fins, les données sont supprimées automatiquement ou enregistrées sous une forme ne permettant pas de remonter directement jusqu'à vous une fois la fin susmentionnée atteinte.

[Comment vos données sont-elles stockées ?](#)

Nous stockons vos données à l'aide des technologies de pointe. Les mesures de sécurité suivantes sont des exemples des mesures appliquées pour protéger vos données à caractère personnel d'une mauvaise utilisation ou d'un autre traitement non justifié :

- La disponibilité d'accès à des données à caractère personnel est restreinte à un nombre limité de personnes autorisées pour les fins spécifiées ;
- Les données recueillies sont transférées uniquement sous forme cryptée ;
- Les données sensibles sont également enregistrées uniquement sous forme cryptée ;
- Les systèmes informatiques pour le traitement des données sont cloisonnés et séparés des autres systèmes, par ex. pour prévenir le piratage ;
- En outre, l'accès à ces systèmes informatiques est surveillé en permanence afin d'écarter et de détecter précocement toute utilisation abusive.

[À qui les données sont-elles transmises et comment les protégeons-nous au cours du processus ?](#)

BMW AG est une entreprise internationale. Les données à caractère personnel sont traitées par des employés de BMW AG, des National Sales Companies, des concessionnaires autorisés et par des prestataires de services commissionnés par nos soins, la préférence étant donnée à ceux au sein de l'UE.

Si des données sont traitées dans des pays en dehors de l'UE, BMW AG utilise des accords standards européens, y compris des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de s'assurer que vos données à caractère personnel sont traitées conformément au niveau européen de protection des données. Si vous voulez accéder aux protections réelles pour le transfert de données vers d'autres pays, veuillez nous contacter au moyen des canaux de communication énoncés ci-dessous.

L'UE a déjà établi un niveau de protection de données adéquat pour certains pays en dehors de l'UE, par ex. le Canada et la Suisse. En raison du niveau adéquat de confidentialité de données, le transfert de données vers ces pays n'exige pas d'approbation ou d'accord spécifique.

[Comment consulter et modifier vos paramètres en matière de protection des données ?](#)

Vous pouvez à tout moment consulter et modifier les informations liées à la protection des données sur le My BMW Portail sur www.bmw.be / www.bmw.lu. Ces changements sont synchronisés automatiquement dans votre véhicule. En fonction du modèle de votre véhicule, vous pouvez aussi avoir un menu de protection de données correspondant dans votre véhicule vous permettant également d'apporter des modifications aux paramètres.

Coordonnées, vos droits en tant que personne concernée et votre droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle.

En cas de questions concernant notre utilisation de vos données à caractère personnel, veuillez en premier lieu contacter le Service Clientèle de BMW ConnectedDrive. Nous sommes ouverts du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 17h00. En dehors de ces heures, vous pouvez laisser un message sur notre répondeur. Nous sommes également joignables par e-mail.

Coordonnées du Service Clientèle de BMW Connected Drive :

Belgique

Tel. : +32 (0)3 890 50 01

E-Mail : info@bmw-connecteddrive.be

Luxembourg

Tel. +352 2637 5873

E-mail: info@bmw-connecteddrive.lu

En outre, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données responsable de BMW Group Belux : data-protection-officer@bmw.be, ou par voie postale : Lodderstraat 16, B-2880 Bornem.

En tant que personne concernée par le traitement de vos données, vous pouvez faire valoir certains droits conformément au RGPD et à d'autres dispositions applicables en matière de protection des données. La section suivante contient des explications concernant vos droits en tant que sujet des données conformément au RGPD.

Droits en tant que personne concernée (data subject)

Conformément au RGPD, vous avez en particulier les droits suivants en tant que sujet des données par rapport à BMW :

Droit d'accès par la personne concernée (Article 15 du RGPD) : Vous pouvez à tout moment demander des informations à propos des données que nous avons à votre sujet. Ces informations comprennent les catégories de données traitées par nos soins, les fins auxquelles nous les traitons, la source des données si nous ne les avons pas recueillies directement de vous et, le cas échéant, les destinataires auxquels nous avons transféré vos données. Vous pouvez obtenir de notre part une copie gratuite de vos données faisant partie du contrat. Si vous souhaitez des copies supplémentaires, nous nous réservons le droit de vous facturer des copies supplémentaires.

Vous pouvez accéder à tout moment aux données stockées chez BMW conformément aux déclarations figurant au point B sur le portail BMW ConnectedDrive sur www.bmw.be / www.bmw.lu. Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité des données.

Droit de rectification (Article 16 du RGPD) : Vous pouvez nous demander de rectifier vos données. Nous prendrons des mesures appropriées afin de maintenir, sur la base des dernières informations qui nous sont disponibles, la justesse, l'exhaustivité, l'actualité et la pertinence des données que nous avons et continuons à traiter à votre sujet.

Droit à l'effacement (Article 17 du RGPD) : Vous pouvez nous demander d'effacer vos données s'il existe des exigences juridiques pour ce faire. Conformément à l'Article 17 du RGPD, tel pourrait être le cas si

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- vous retirez votre consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- vous vous opposez au traitement de vos données et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou vous vous opposez au traitement de données à des fins de marketing direct ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

si ledit traitement n'est pas nécessaire

- pour respecter une obligation légale qui requiert que nous traitions vos données ;
- en particulier, à l'égard de durées de conservation exigées par la loi ;
- à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Droit à la limitation du traitement (Article 18 du RGPD) : Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données par nos soins si

- vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- le traitement est illicite et vous vous opposez à l'effacement des données à caractère personnel et exigez à la place la limitation de leur utilisation ;
- nous n'avons plus besoin de vos données, mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- vous vous êtes opposé(e) au traitement pendant la vérification portant sur le point de savoir si nos motifs légitimes prévalent sur les vôtres.

Droit à la portabilité des données (Article 20 du RGPD) : Vos données seront transmises, si cela est techniquement faisable, à une autre partie responsable à votre demande. Ce droit vous sera disponible dans la mesure où le traitement des données est fondé sur votre consentement ou est nécessaire dans l'exécution d'un contrat. Au lieu de recevoir une copie de vos données, vous pouvez également nous demander de transférer les données directement à un autre responsable du traitement que vous avez désigné.

Droit d'opposition (Article 21 du RGPD) : Vous pouvez vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données à caractère personnel si le traitement de données concerne votre consentement ou nos intérêts légitimes ou ceux d'une tierce partie. Le cas échéant, nous ne traiterons plus vos données, à moins que nous ne puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, ou que nous ne demandions vos données pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Délais pour le respect de droits en tant que sujet des données

Nous nous efforçons systématiquement de nous conformer à toutes les demandes dans les 30 jours. Ce délai peut toutefois être prolongé pour une raison liée au droit spécifique d'un sujet des données ou à la complexité de votre demande.

Limitation d'informations pour le respect de droits en tant que sujet des données

Dans certaines situations, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir des informations concernant certaines de vos données en raison d'exigences juridiques. Si nous sommes tenus de refuser une demande d'information dans un tel cas, nous vous aviserons rapidement des raisons de ce refus.

Plaintes auprès d'autorités de surveillance

BMW prend vos droits et inquiétudes très au sérieux. Si vous avez le sentiment que nous n'avons pas correctement abordé votre réclamation ou inquiétude, vous avez le droit de porter plainte auprès d'une autorité de protection des données responsable.