

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION – TÉLÉMAINTENANCE

Les Conditions générales régissent les conditions d'utilisation de la télémaintenance pour les clients particuliers (consommateurs) qui souscrivent un abonnement

## 1 DÉFINITIONS

«**Application**»: l'application MyOpel disponible sur smartphone ou tablette, sur laquelle le Client peut utiliser le Service et paramétrer les configurations correspondantes.

«**Réparateur agréé**»: réparateur agréé du réseau du constructeur du Véhicule, autorisé à mener des réparations sur ce dernier.

«**Marque**»: marque du Constructeur

«**Client**»: le client particulier associé à un véhicule, qu'il en soit le propriétaire ou ait souscrit à un contrat de leasing avec option d'achat.

«**Constructeur**»: le constructeur du Véhicule.

«**MyBrand**»: nom de l'Application correspondant à la marque du Véhicule, par ex. MyPeugeot

«**Technologie Over the Air**»: toute communication sans connexion physique au réseau (par ex. 4G, WiFi).

«**Réparateur agréé privilégié**»: Réparateur agréé choisi par le Client au moment de la configuration de son compte sur l'Application. Si aucun Réparateur agréé n'est indiqué sur le compte du Client sur l'Application, le **Réparateur agréé privilégié** sera le Concessionnaire vendeur initial, tel qu'indiqué sur le bon de commande au moment de l'achat du Véhicule.

«**Concessionnaire vendeur**»: concessionnaire agréé du réseau du constructeur autorisé à vendre ce type de véhicules.

«**Prestataire de services**»: PSA Automobiles SA, dont le siège social est sis 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France.

«**Service(s)**»: service de TÉLÉMAINTENANCE fourni par le Prestataire de service au Client, tel que décrit au paragraphe 2 ci-dessous.

«**Unité télématique**»: unité installée dans le Véhicule, commercialisée sous le nom de Connect Box ou Connect SOS, qui comprend une carte SIM intégrée et permet la transmission des données du Véhicule nécessaires à la fourniture du Service.

«**Véhicule**»: véhicule de marque Opel, doté des spécificités techniques requises, vendu et immatriculé en/au/aux suisse et équipé de série ou en option d'une Unité télématique compatible avec le Service.

«**Avertissement**»: un avertissement et les informations correspondantes émis par les systèmes d'information du Prestataire de service à partir des informations techniques transmises par l'Unité télématique du Véhicule.

«**Site web**»: portail accessible via l'adresse internet présentée dans la partie «Connectivité» du site web de toute marque de véhicules, sur lequel le Client peut trouver de plus amples informations sur les fonctionnalités et le fonctionnement des Services, ainsi que sur leur disponibilité et leur champ d'application selon le modèle et le pays de vente du Véhicule.

## 2 DESCRIPTION DU SERVICE

### 2.1 Généralités – rôle des différentes parties

Le Prestataire de service étant responsable de la fourniture du Service, le contrat de fourniture du service (auquel sont intégrées les présentes Conditions générales) est conclu entre celui-ci et le Client.

Le Véhicule est vendu au Client par le Concessionnaire vendeur.

Celui-ci agit au nom du Prestataire de service aux fins du Service, dans le cadre de diverses activités. Par exemple, lors de la vente du Véhicule, le Concessionnaire vendeur obtiendra la signature du Client valant acceptation des présentes Conditions générales, et peut servir de point de contact pour le Client.

### 2.2 Activation automatique du lien de communication réseau

Lorsque le Client souscrit à un service connecté fourni par le Prestataire de service (tel que le Service), un lien de communication réseau est établi entre le Véhicule et le serveur de gestion d'appareil concerné et maintenu afin de procéder aux transmissions de données requises pour le(s) service(s) connecté(s). Dans la plupart des cas, le lien de communication réseau sera activé automatiquement. Néanmoins, dans certains cas spécifiques, une activation physique devra être effectuée par un concessionnaire. Veuillez contacter le Service client pour plus d'informations (les coordonnées sont fournies au paragraphe 12 ci-après).

Si le Client le souhaite, il peut choisir à tout moment de limiter la transmission de données, et notamment des données de géolocalisation, en modifiant les Paramètres de confidentialité correspondants pour le Véhicule. La procédure permettant de modifier les Paramètres de confidentialité dépend de l'équipement du Véhicule. Veuillez consulter le manuel d'utilisateur / mode d'emploi du Véhicule ou contacter le Service client pour plus d'informations.

Si le Client choisit de limiter la transmission de données, et notamment des données de géolocalisation, il est possible que la fourniture du Service s'en voie restreinte.

Les transmissions de données nécessaires à la connexion, à la gestion de l'appareil, aux mises à jour logicielles et de firmware et à la gestion des codes d'erreur ne sont pas affectées par les paramètres de confidentialité.

Le Client s'engage à informer toute personne utilisant le Service ou occupant une place dans le Véhicule que des données (et notamment des données de géolocalisation) sont collectées et transmises. Le Client est informé qu'il est responsable de la suppression de toutes les données le concernant qu'il aurait saisies et enregistrées sur le système du Véhicule.

### 2.3 Description du Service

Si un avertissement requiert l'intervention d'un technicien sur le Véhicule, le Client recevra une alerte afin de prendre rendez-vous chez son Réparateur agréé privilégié.

Si il dispose d'un compte sur l'Application, le Prestataire de service lui transmettra l'alerte via une notification dans l'Application et par e-mail à l'adresse e-mail indiquée lors de la souscription du Service.

Si le Client ne dispose pas d'un compte sur l'Application, il recevra l'alerte via un e-mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée lors de la souscription du Service (sur le Site web ou sur le bon de commande lors de l'achat du Véhicule).

Si le Client ne dispose ni d'un compte sur l'Application ni d'une adresse e-mail, il recevra l'alerte par SMS sur son téléphone portable, via le numéro de téléphone indiqué sur le compte personnel du Client sur le Site web ou sur le bon de commande au moment de l'achat.

L'alerte que recevra le Client contiendra un lien vers le système de réservation en ligne, qui lui permettra de prendre rendez-vous chez le Réparateur agréé de son choix.

Si le Client ne dispose ni d'un compte sur l'Application, ni d'une adresse e-mail, ni d'un numéro de téléphone portable, il sera directement appelé sur sa ligne fixe par le Service client ou son Réparateur agréé privilégié. Le Client sera directement appelé sur sa ligne fixe via le numéro indiqué sur son compte personnel sur le Site web ou sur le bon de commande au moment de l'achat du Véhicule, afin de lui proposer un rendez-vous chez le Réparateur agréé de son choix.

Si le Client fournit une adresse e-mail lors de la souscription du Service (sur le Site web ou le bon de commande au moment de l'achat du Véhicule), il recevra un rapport mensuel contenant une liste des Avertissements émis sur son Véhicule pendant les 30 jours précédant la date du rapport.

Veuillez noter que le système de transmission d'Alerte par alertes numériques susmentionné n'est pas disponible dans certains pays, comme indiqué dans l'Annexe 3. Dans ces pays, le Service client ou le Réparateur agréé privilégié peut contacter le Client uniquement par téléphone (ligne fixe ou mobile). Afin d'éviter tout doute, il est donc précisé que ces clients ne recevront pas le rapport mensuel susmentionné.

Ce rendez-vous sera uniquement organisé avec l'accord du Client, et se tiendra chez un Réparateur agréé de son choix en/au/aux suisse. Si le Véhicule ne se trouve pas en/au/aux suisse, mais dans l'un des pays cités au paragraphe 3.3, un rendez-vous sera proposé au Client à son retour en/au/aux suisse, ou se verra recommander de recourir au service d'assistance routière correspondant.

Un Avertissement est détecté et compris à l'aide des données techniques et de géolocalisation transmises du Véhicule au système d'information du Prestataire de service par l'Unité télématique.

À partir de ces informations, un Avertissement peut être déclenché pour les catégories d'équipement suivantes:

- Système de maintenance du véhicule (par ex. voyants d'entretien)
- Systèmes de sécurité (par ex. airbags)
- Systèmes d'aide à la conduite (par ex. ESP)
- Groupe motopropulseur (dont le moteur)
- Système de freinage (par ex. ABS)
- Niveaux (par ex. niveau d'huile)

Si, parmi ces catégories, un équipement n'est pas installé ou n'est techniquement pas en mesure de transmettre un Avertissement en raison du modèle ou de la

finition du Véhicule, aucun Avertissement ne pourra être envoyé par l'équipement concerné.

### **3 CONDITIONS NÉCESSAIRES À LA TRANSMISSION D'AVERTISSEMENTS**

#### **3.1 Période d'activation**

Le Service sera activé dans un délai de neuf (9) jours après la date de souscription, après une configuration à distance du Véhicule. Pendant cette période de configuration, le Client doit utiliser le Véhicule régulièrement sur une période d'au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile. Le Client doit fournir un numéro de téléphone en cours de validité au Prestataire de service afin de permettre l'activation du Service.

Il est rappelé au Client qu'il n'a pas besoin d'adresse e-mail pour souscrire au Service. Néanmoins, s'il souscrit à ce dernier via le Site web, il devra fournir une adresse e-mail afin d'établir un lien entre son compte sur le Site web et cette adresse e-mail. De même, s'il y souscrit via un Concessionnaire vendeur, l'adresse e-mail fournie à celui-ci sera utilisée.

#### **3.2 Conditions de fonctionnement**

Les données techniques du Véhicule et les Avertissements ne peuvent être transmis que si les conditions suivantes sont remplies:

- Le moteur du Véhicule doit tourner et le Véhicule doit se trouver dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans perturbations techniques, atmosphériques ou topographiques).
- Si le moteur ne tourne pas ou que le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile, les informations seront enregistrées et transmises dès que le moteur tournera ou que le Véhicule entrera dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.
- L'Unité télématique, ou les unités nécessaires au fonctionnement de l'Unité télématique, ne doivent pas avoir été endommagées pendant un accident, un vol ou tout autre incident.
- Le téléphone du Client (dont il a fourni le numéro au Prestataire de service) doit être allumé et connecté au réseau de téléphonie.

Afin d'éviter tout doute, il est précisé que le rapport transmis par e-mail évoqué au paragraphe 2.3 ci-dessus ne pourra pas présenter toutes les données pertinentes si les conditions précédentes n'ont pas été remplies.

Afin d'assurer la meilleure expérience possible, il est recommandé par ailleurs que le Client fournisse une adresse e-mail ou télécharge l'Application sur son smartphone.

#### **3.3 Territorialité**

Les données techniques et de géolocalisation nécessaires à la détection et à l'interprétation des Avertissements peuvent uniquement être transmises par le Véhicule dans les pays suivants, sous réserve de couverture de la zone où se trouve le Véhicule par le réseau de téléphonie et les systèmes satellites de géolocalisation: France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, République tchèque, Slovaquie, Danemark, Royaume-Uni, Suède, Norvège.

### **4 DURÉE DU SERVICE**

Le Prestataire de service fournira le service à partir de la date de départ de la période d'activation (telle que décrite au paragraphe 3.1 ci-dessus) et pour une durée de trois (3) ans à partir du premier jour de la période de garantie du Constructeur du véhicule neuf, tel qu'indiqué sur le certificat d'immatriculation.

Pendant cette période de trois (3) ans, le Service prendra fin automatiquement, ou ses performances pourront être altérées si le(s) réseau(x) de communication utilisé(s) pour sa fourniture n'est / ne sont plus disponible(s) ou est/sont fortement saturé(s) en raison de l'arrêt du réseau 2G et/ou 3G décidé par les fournisseurs de télécommunications. Cette mise à l'arrêt sera annoncée sur les sites web de la Marque au moins 30 jours avant la fin du Service.

En l'absence d'arrêt automatique tel que décrit précédemment, le Service pourra se poursuivre au-delà de la période de trois (3) ans pour une durée indéterminée, et le Constructeur sera autorisé à y mettre un terme à tout moment et pour tout motif. Les informations seront fournies sur les sites web de la Marque au moins 30 jours avant la fin du Service.

Pendant la durée de validité du contrat:

- Le Service peut être modifié, y compris à distance, afin de se conformer à de nouvelles réglementations, d'y inclure des Avertissements supplémentaires, et de tenir compte des évolutions de la technique et des attentes des clients de manière générale.
- Le Prestataire de service peut également supprimer le Service afin d'intégrer les éléments qui le constituent à un nouveau service.

- L'accès aux mises à jour du Service ou à un nouveau service remplaçant le Service peut potentiellement être soumis à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des Conditions générales d'utilisation correspondantes.

### **5 LIMITATIONS – RESPONSABILITÉ**

#### **5.1 Limitations**

Les Avertissements et informations correspondantes ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et unités possibles, mais uniquement les Avertissements pouvant être déclenchés par les catégories d'équipement citées au paragraphe 2 ci-dessus, à condition que ces équipements soient installés sur le Véhicule correspondant.

La détection des Avertissements et la prise de contact correspondante avec le Client sont conçues à titre d'information uniquement. Leur existence n'exempte pas l'utilisateur du Véhicule de:

- Respecter les instructions du manuel d'utilisateur / mode d'emploi du Véhicule,
- Tenir compte du kilométrage indiqué sur le compteur du Véhicule, du passage du temps, des alertes apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, des niveaux, de l'état du Véhicule ou de tout autre élément indicateur d'un dysfonctionnement ou problème technique, et en conséquence de prendre toutes les mesures adéquates, et notamment de veiller à ce que toutes les procédures techniques requises soient effectuées.

La couverture par le réseau de téléphonie mobile, la topographie de la zone et les conditions atmosphériques peuvent, dans certains endroits et à certains moments, limiter le fonctionnement du Service, sans que le Prestataire de service puisse y remédier

#### **5.2 Responsabilité**

Si le Prestataire de service fournira des efforts raisonnables afin d'assurer la disponibilité du Service, il ne garantit pas que ce dernier sera fourni sans interruption, ni ne fonctionnera sans erreur. Le Client est responsable de l'utilisation du Service, et porte donc l'entière responsabilité en cas de violation des droits de tiers, notamment, mais sans s'y limiter, pour toute violation de liberté ou de confidentialité pouvant découler de l'utilisation du Service par le Client ou par les autres utilisateurs du Véhicule.

Le Prestataire de service rejette toute responsabilité pour le cas où l'utilisation du Service par le Client enfreindrait la législation du pays dans lequel il est utilisé, en cas d'utilisation incorrecte ou abusive du Service par le Client ou tout tiers, ou concernant la précision ou toute autre caractéristique des informations reçues via le Service.

De même, le Prestataire de service rejette toute responsabilité en lien avec une éventuelle interruption des réseaux de communication permettant l'accès au Service, une indisponibilité totale ou partielle du Service due à l'opérateur de télécommunications, tout problème de sécurité des transmissions dû à l'opérateur de télécommunications ou toute détérioration ou destruction totale ou partielle de l'Unité télématique et des éléments qui y sont associés lors d'un accident ou de tout autre événement. Le Prestataire de service ne saurait être tenu responsable si le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail fourni(e) par le Client n'est pas valable, ne fonctionne pas, ou si la messagerie est pleine, empêchant la réception de l'appel.

Le Prestataire de service n'impose aucune exclusion ni limitation de sa responsabilité en cas de:

- g) Décès ou blessure physique résultant de sa négligence ou celle de ses employés, agents ou sous-traitants;
- h) Fraude ou déclaration frauduleuse;
- i) Violation des droits légaux du Client en lien avec le Service, même si celui-ci est satisfaisant, remplit son objet et est conforme à sa description; et
- j) Produits défectueux conformément à la loi applicable dans la juridiction en suisse.

### **6 FORCE MAJEURE**

Si l'une des parties accuse un retard d'exécution ou se trouve dans l'impossibilité de remplir l'une de ses obligations en raison d'événements, circonstances ou causes qu'elle ne peut raisonnablement contrôler, cela ne sera pas considéré comme une violation du contrat, et la partie concernée ne sera pas tenue responsable. Cela inclut (mais sans s'y limiter):

- Un ordre des autorités publiques imposant la suspension totale ou partielle du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au Service; ou
- Un dysfonctionnement total ou partiel découlant de perturbations ou d'interruptions sur les moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications; ou toute grève ou confrontation industrielle touchant le Prestataire de service ou ses fournisseurs.

## **7 DÉSACTIVATION – ARRÊT ANTICIPÉ DU SERVICE**

Le Prestataire de service se réserve le droit d'arrêter le Service à distance dans les cas suivants:

- Le Client n'exerce pas l'option d'achat du Véhicule à la fin du contrat de location longue durée,
- Cession ou revente du Véhicule par le Client,
- Destruction du Véhicule,
- Vol du Véhicule ou accident entraînant une déclaration de perte totale du Véhicule,
- Le Prestataire de service ou l'un de ses représentants appelle le Client en réaction à une alerte sur le véhicule en utilisant le dernier numéro de téléphone qui lui a été fourni par le Client et le destinataire de l'appel l'informe qu'il n'est plus le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule.

Si l'un des événements susmentionnés se produit, le Client doit en informer le Prestataire de service à l'aide du formulaire fourni en Annexe 2 ou en contactant le Service client afin de désactiver le Service.

Si le Client n'informe pas le Prestataire de service de la cession ou de la revente du Véhicule, il accepte que le Prestataire de service puisse désactiver le Service à tout moment.

Par ailleurs, si le Client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut à tout moment en demander la désactivation via le formulaire fourni en Annexe 2 ou en contactant le Service client.

Si le Client a souscrit au Service via le Site web, il peut également annuler son contrat directement sur le Site web, sous Mon compte / Mes services

La désactivation à distance du Service n'est pas instantanée, et un certain délai est possible entre la réception d'une demande de désactivation et la désactivation effective.

## **8 DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Si le Client constate un dysfonctionnement du Service, il peut contacter le Service client, dont les coordonnées sont indiquées au paragraphe 12.

## **9 GESTION D'APPAREIL ET MISES À JOUR LOGICIELLES ET DE FIRMWARE À DISTANCE**

Faisant partie intégrante du Service au titre de l'exécution du présent Contrat, la gestion d'appareil et les mises à jour logicielles et de firmware requises en lien avec le logiciel et le firmware du service connecté concerné seront effectuées à distance, notamment via la technologie «Over the Air».

Dans ce cadre, une connexion sécurisée par réseau radio sera établie entre le Véhicule et le serveur de gestion d'appareil après chaque démarrage, dès lors qu'un réseau de téléphonie mobile est disponible. En fonction de l'équipement du Véhicule, la configuration de la connexion doit être placée sur «Véhicule connecté» afin de permettre l'établissement de la connexion au réseau radio.

Indépendamment de la souscription à un service connecté, la gestion d'appareil liée à la sécurité du produit à distance ou non et les mises à jour des logiciels et firmwares sera effectuée dès lors que cette procédure est nécessaire pour assurer le respect d'une obligation légale à laquelle le constructeur du Véhicule est soumis (par ex. loi applicable en matière de responsabilité du fait des produits, réglementation sur les e-calls), ou si elle est nécessaire pour protéger les intérêts vitaux des utilisateurs et passagers du véhicule.

L'établissement d'une connexion sécurisée au réseau radio et les mises à jour à distance qui y sont liées ne sont pas affectés par les paramètres de confidentialité et seront exécutés par défaut après le démarrage du Véhicule et une notification correspondante.

## **10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Prestataire de service (ou ses sociétés affiliées) et ses sous-traitants restent les seuls titulaires de tout droit de propriété intellectuelle sur le Service. Le Prestataire de service accorde au Client une licence lui permettant d'utiliser le Service. Cette licence est accordée pour toute la durée de souscription au Service.

## **11 DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions générales et tout litige ou demande en émanant ou étant lié(e) à leur existence, leur contenu ou leur forme sont régis par le droit suisse et interprétés en conséquence.

Le règlement extrajudiciaire des litiges est une procédure dans laquelle un organisme indépendant examine les faits d'un litige et cherche à le résoudre, sans que le Client ne doive aller en justice. Si le Client n'est pas satisfait de la manière dont le Prestataire de service a géré une réclamation, il peut contacter les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges auxquels le Prestataire de service a recours.

## **12 SERVICE CLIENT**

Les clients peuvent contacter le Service client pour toute demande d'information ou réclamation concernant le Service:

- k) Par téléphone au 0800 780 014 du lundi au vendredi de 8h à 18h en précisant que l'appel concerne la Télémaintenance,
- l) Par internet sur le site : <https://www.opel.ch/fr/outils/contacter.html>
- m) en sélectionnant «services connectés»
- n) Par courrier postal à l'adresse suivante:  
AO Automobile Schweiz AG, Thurgauerstrasse 35, 8050 Zürich

Le Prestataire de service s'efforcera de répondre aux réclamations de clients dans un délai raisonnable et fournira des efforts raisonnables afin de trouver une solution satisfaisante.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ POUR LA TÉLÉMAINTENANCE

Vos données à caractère personnel seront traitées dans le cadre de la fourniture de la Télémaintenance par PSA Automobiles SA, dont le siège social est sis 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France, comme responsable du traitement.

En tant que responsable du traitement, nous traitons vos données à caractère personnel dans les finalités suivantes et sur les bases légales suivantes.

Données (les données obligatoires sont marquées d'un *)	Finalités	Base légale
1. Nom*, prénom*, adresse e-mail*, numéro de téléphone*, numéro d'immatriculation du véhicule (NIV), numéro de contrat*, début et fin de Service (durée)	Activation et gestion du Service	Art. 6 (1) 1 b) du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
2. Données de diagnostic et d'entretien (par ex. prochaine échéance de révision ou kilométrage d'échéance, niveaux, état des airbags et ceintures de sécurité), kilométrage, données de géolocalisation	Fourniture de Service (par ex. interprétation des alertes de diagnostic et d'entretien, maintenance préventive)	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
3. Numéro d'immatriculation du véhicule*, numéro IMEI / de carte SIM*, numéro de certificat*, numéro de Service*, liste des unités de commande électroniques concernées*, statut des logiciels et firmware*, version du matériel*, attestation de l'utilisateur et/ou propriétaire du Véhicule, résultat (réussite ou échec) de la gestion d'appareil à distance ou de la mise à jour logicielles / de firmware à distance*	Connexion entre le véhicule et le serveur de gestion d'appareil, gestion d'appareil à distance et mises à jour logicielles et de firmware à distance	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
4. Numéro d'immatriculation du véhicule*, numéro IMEI / de carte SIM*, numéro de certificat*, numéro de Service*, liste des unités de commande électroniques concernées*, statut des logiciels et firmware*, version du matériel*, attestation de l'utilisateur et/ou propriétaire du Véhicule, résultat (réussite ou échec) de la gestion d'appareil à distance ou de la mise à jour logicielles / de firmware à distance*	Connexion entre le véhicule et le serveur de gestion d'appareil, gestion d'appareil à distance et mises à jour logicielles et de firmware à distance	Art. 6 (1) 1 c) RGPD ou – le cas échéant – Art. 6 (1) 1 d) RGPD
5. Numéro d'immatriculation du véhicule, données de diagnostic et d'entretien, statut des logiciels et firmware, version du matériel, spécifications du produit et du service	Suivi produit et service, responsabilité produit et service (dans le cadre du Contrôle Qualité / de l'Assurance Qualité) et Campagnes de rappel éventuelles	Art. 6 (1) 1 c) RGPD
6. Numéro d'immatriculation du véhicule, données de diagnostic et d'entretien, statut des logiciels et firmware, version du matériel, spécifications du produit et du service (tous pseudonymisés)	Amélioration produit et service, amélioration de la qualité, campagnes de terrain, campagnes de modification, amélioration continue des produits et services (informations sur l'usure, diagnostic et réparation), y compris dans le cadre du Contrôle Qualité / de l'Assurance Qualité	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: l'intérêt légitime du Constructeur du Véhicule et/ou du Prestataire de service à améliorer ses produits et services.
7. Numéro d'immatriculation du véhicule, données de diagnostic et d'entretien, données de géolocalisation	Anonymisation des données pour permettre l'utilisation des données anonymisées dans le cadre d'autres traitements	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: l'intérêt légitime du Constructeur du Véhicule et/ou du Prestataire de service à anonymiser les données afin de pouvoir utiliser ces informations à des fins statistiques.

Les données marquées d'un \* dans la liste ci-dessus sont obligatoires et constituent une exigence contractuelle. Si vous ne fournissez pas ces données, nous ne pouvons pas fournir le service correspondant.

Le nom, le prénom, l'adresse e-mail, le NIV et le numéro de contrat sont obtenus à partir des bases de données clients appartenant à PSA Automobiles SA, 2-10 boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France afin de vous fournir le service après votre souscription sur votre compte MyOpel.

Les données contractuelles précédemment citées seront conservées pendant dix (10) ans après la fin du contrat. Les données de la partie 2 utilisées pour calculer les notifications de diagnostic et d'alerte, y compris les données de géolocalisation, seront conservées pour une durée maximale de six (6) mois. Les données citées dans les parties 3 et 4 seront conservées pendant dix (10) ans après la fin de la relation contractuelle. Les données citées dans la partie 5 seront conservées pendant toute la durée d'activité plus cinq (5) ans (19 ans). Les données citées dans la partie 6 seront conservées pendant sept (7) ans.

Nous divulguons vos données à caractère personnel dans les finalités indiquées ci-dessous et aux destinataires suivants:

Données	Finalité(s)	Destinataire(s)
Données des parties 1 à 3 ci-dessus.	Souscription de service, transmission des notifications de diagnostic et d'entretien, gestion du service	Nous transmettons vos données à caractère personnel à nos prestataires de service (informatique), qui agissent en tant que sous-traitants, et notamment: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, France) qui fait appel à d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), et par conséquent dans un pays n'offrant pas un niveau adéquat de protection des données. La Commission européenne n'a émis aucune décision d'adéquation, mais des mesures appropriées ont été mises en place, et constituent dans ce cas des règles d'entreprise contraignantes. Vous en trouverez une copie via ce lien: <a href="https://www.capgemini.com/fr-fr/notre-groupe/gestion-gouvernance/politiques/politique-protection-donnees/">https://www.capgemini.com/fr-fr/notre-groupe/gestion-gouvernance/politiques/politique-protection-donnees/</a>
Données de la partie 1 ci-dessus, données de diagnostic et d'entretien, kilométrage	Suivi avec le client à partir des notifications de diagnostic et d'entretien, maintenance préventive	Le concessionnaire/réparateur agréé concerné. Le fournisseur concerné pour le service client (pour plus d'informations, voir Annexe 3). Si les prestataires de service auxquels il est fait appel sont situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays n'offrant pas un niveau adéquat de protection

		des données, des mesures appropriées sont mises en place, et constituent dans ce cas des règles d'entreprise contraignantes. Pour obtenir une copie, veuillez envoyer un e-mail à <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .
Numéro d'immatriculation du véhicule, données de diagnostic et d'entretien, statut des logiciels et firmware, version du matériel, spécifications du produit et du service (tous pseudonymisés)	Amélioration produit et service, amélioration de la qualité, campagnes de terrain, campagnes de modification, amélioration continue des produits et services (informations sur l'usure, diagnostic et réparation), y compris dans le cadre du Contrôle Qualité / de l'Assurance Qualité	Nous transmettons vos données à caractère personnel aux prestataires de service (informatique) auxquels nous faisons appel tels qu'indiqués précédemment, qui agissent en tant que sous-traitants, et à Peugeot Citroën DS Maroc, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 – 20270, Sidi Maarouf, entreprise située en dehors de l'Espace économique européen (EEE), au Maroc, et par conséquent dans un pays n'offrant pas un niveau adéquat de protection des données. La Commission européenne n'a émis aucune décision d'adéquation, mais des mesures appropriées ont été mises en place, dans ce cas des clauses contractuelles types. Pour obtenir une copie, veuillez envoyer un e-mail à <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .

## Vos droits

En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression (droit à l'oubli), de limitation du traitement, de portabilité des données, et du droit de vous opposer à un traitement de données à caractère personnel vous concernant fondé sur l'Art. 6 (1) e) ou f) RGPD, ou si les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, conformément à la législation applicable.

Veuillez noter que les droits précédemment cités sont limités par la loi, et que nous devons uniquement les exécuter sous certaines conditions.

Si vous souhaitez exercer les droits précédemment cités ou supprimer entièrement votre compte, veuillez envoyer un e-mail à [privacyrights@mpsa.com](mailto:privacyrights@mpsa.com).

Pour exercer votre droit à soumettre une réclamation conformément à l'Art. 77 RGPD, veuillez contacter l'autorité de contrôle correspondante.

## Nous contacter

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, le nom des membres de la direction est indiqué sur cette page: <https://www.stellantis.com/fr/groupe/a-propos-de-nous>. Pour toute demande précise, veuillez contacter le Service client ou le Centre d'engagement client.

Contactez le délégué à la protection des données:

PSA Automobiles SA, Délégué à la protection des données, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Version: Avril 2021

Veuillez consulter nos mentions légales pour obtenir les coordonnées complètes de l'entreprise.

**ANNEXE 2: FORMULAIRE D'ANNULATION DES CONTRATS DE SERVICE**

À: Service client Opel

Je vous informe par la présente que j'annule le contrat établi dans le cadre de la fourniture du service suivant:

Télemaintenance

**Commandé le:**

**Numéro d'immatriculation du Véhicule:**

**Nom du consommateur:**

**Adresse du consommateur:**

**Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est transmis sur papier),**

**Date**

## ANNEXE 3: TERRITOIRE

Pays couverts	Service client	Adresse du fournisseur de centre d'appel	Alertes numériques	Réparateur agréé privilégié
BELGIQUE				X
FRANCE	X	SITEL: 13 Rue du Bois Joli, 63800 Coumon-d'Auvergne	X	X
ALLEMAGNE	X	MAJOREL: Höftenweg 33 48155 Münster Allemagne		X
ITALIE	X	INTERAGO SERVIZI SRL VIA MAR DELLA CINA 276 ROME	X	X
PAYS-BAS	X	SITEL: Twentheplein 11, 7607 GZ Almelo		
PORTUGAL		Majorel Portugal Unipessoal LDA Alameda dos Oceanos 57, Lote 1.06.1.3, Edifício Explorer. 1990-207 Lisbonne	X	X
ESPAGNE		MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador – Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 – 50002 SARAGOSSE	X	X
ROYAUME-UNI	X	SITEL: Earlsdon Park, First Floor 53-55 Butts Road, Coventry, Coventry CV1 3BH, Royaume-Uni		