

CLOSE TO OUR CUSTOMERS
Informations relatives au traitement des données à caractère personnel.
Délégué à la protection des données et représentant chargé de la protection des données

La société qui vous invite à participer à l'enquête est responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre des enquêtes de satisfaction client:

Wirtgen Belgium BV
 Schoonmansveld 19A
 2870 Puurs-Sint-Amands
 Numéro d'entreprise 0413.842.778
 +3238609535
<https://www.wirtgen-group.com/en-be/wirtgen.belgium@wirtgen-group.com>

Contact pour la protection des données

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez nous contacter par e-mail à l'adresse suivante : privacy.belgium@wirtgen-group.com. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données (DPO) du WIRTGEN GROUP à l'adresse suivante : data.protection@wirtgen-group.com.

Finalité et base juridique du traitement

La protection de vos données à caractère personnel est très importante pour nous. Dès lors le respect des dispositions légales en matière de protection des données va de soi pour nous. Nous expliquons ci-dessous comment nous traitons vos données à caractère personnel.

Traitement/finalité	Catégories	Base juridique
<p>Enquêtes de satisfaction client Wirtgen</p> <p>Les enquêtes de satisfaction client constituent un processus dans le cadre duquel nos clients sont interrogés de manière continue tout au long de leur parcours, de l'achat à l'utilisation à long terme de l'appareil. Nous comptons sur vos commentaires pour a) identifier les points à améliorer et b) créer un nouvel indicateur, le Net Promoter Score. Nous réalisons trois enquêtes : la première est envoyée cinq jours après la livraison de la machine concernée afin d'évaluer notre processus de vente, la deuxième enquête est envoyée cinq semaines après la livraison au gestionnaire de flotte. La troisième enquête est envoyée cinq mois après la livraison, tant à l'acheteur qu'au gestionnaire de flotte. Les enquêtes sont entamées par la livraison d'une machine. Les coordonnées sont collectées par l'unité locale responsable via nos commerciaux. Ces données sont transférées vers la base de données de notre prestataire de services CX Qualtrics (voir destinataire), qui envoie les trois enquêtes aux trois moments indiqués. Ces données sont nécessaires pour identifier le client au cas où nous devrions assurer le suivi d'un problème individuel.</p>	<p>Nom de l'entreprise, nom du client, adresse e-mail, numéro de téléphone, évaluations de performance, réponses aux enquêtes, pays, région, données relatives à votre commande (par exemple, produit, date de commande). Ces données sont regroupées et, dans la mesure du possible, évaluées de manière anonymisée.</p>	<p>Article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD (intérêt légitime) : nous utilisons les résultats de l'enquête pour améliorer en permanence notre offre, nos produits et nos services et pour tirer le meilleur parti possible de vos commentaires. Lors de la passation de votre commande, vous avez été informé que nous pouvons vous contacter dans le cadre de la publicité destinée aux clients existants.</p>

Durée de conservation

Les données issues de votre enquête seront effacées ou rendues anonymes au plus tard 24 mois après la fin de l'enquête, sauf si des obligations légales ou contractuelles de conservation plus longues s'appliquent.

Destinataires de vos données à caractère personnel / transfert de données vers des pays tiers

Au sein de notre groupe d'entreprises (Wirtgen Group), seuls les collaborateurs chargés de la réalisation et de l'évaluation des enquêtes ont accès à vos données, par exemple les administrateurs système de Construction Technologies Holding GmbH, Reinhard-Wirtgen-Straße 2, D-53578 Windhagen (CTH) en tant que sous-traitants (gestion de la plateforme et hébergement des données).

CLOSE TO OUR CUSTOMERS

Pour la mise en œuvre technique et l'évaluation des enquêtes, nous faisons appel à des prestataires de services auxquels vos données à caractère personnel sont transmises. Il s'agit notamment de :

- Qualtrics Ireland Limited, Costello House, 1 Clarendon Row, Dublin 2, D02 TA43, Irlande (fourniture du logiciel de création et d'évaluation des enquêtes ; établissement éventuellement situé en dehors de l'UE)
- ZILL CONSULTING Ltd., 1, Terenure Place, Dublin 6W, D6WFN23, Dublin, Irlande (conseil sur l'utilisation et assistance technique)
- WIRTGEN INTERNATIONAL GmbH, Reinhard-Wirtgen-Straße 2, D-53578 Windhagen (administration, rapports)

Nous avons conclu des accords de sous-traitance avec tous les prestataires de services auxquels nous faisons appel, conformément à la législation sur la protection des données, afin de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données. En raison de l'utilisation de Qualtrics International Inc., nous ne pouvons exclure le transfert de données vers des pays tiers, mais nous garantissons le respect de la législation sur la protection des données au moyen de garanties appropriées conformément à l'article 45 et suivants du RGPD.

Vos droits concernant le traitement des données à caractère personnel

Nous souhaitons vous informer de vos droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Si vous avez des questions concernant vos droits ou si vous souhaitez faire valoir vos droits à notre égard, veuillez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse data.protection@wirtgen-group.com.

Retrait de votre consentement (art. 7, al. 3 du RGPD)

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez le retirer à tout moment. Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué sur la base de ce consentement jusqu'au moment du retrait. Vous serez informé de ce droit de retrait avant de donner votre consentement.

Droit d'accès de la personne concernée (art. 15 du RGPD)

Vous avez le droit de nous demander si nous traitons des données à caractère personnel vous concernant. Si tel est le cas, vous avez le droit d'accéder à ces données à caractère personnel. Lorsque des données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers ou une organisation internationale, vous avez également le droit d'être informé des garanties appropriées mises en place pour assurer que les destinataires respectent les dispositions du RGPD.

Droit à l'effacement ou « droit à l'oubli » (art. 17 du RGPD)

Vous avez le droit de demander l'effacement immédiat de vos données à caractère personnel si l'un des motifs suivants s'applique : 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 avez retiré votre consentement et il n'existe aucune autre base juridique pour le traitement,
- Vous vous opposez au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, première RGPD pour des raisons liées à votre situation particulière et il n'existe pas de motifs légitimes et impérieux justifiant le traitement,
- Vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct conformément à l'article 21, paragraphe 2 du RGPD,
- les données à caractère personnel ont été traitées de manière illicite,
- les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale en vertu du droit européen,
- les données ont été collectées directement auprès d'un enfant dans le cadre d'une offre de services de la société de l'information, conformément à l'article 8, paragraphe 1, du RGPD.

Nous donnerons suite à la demande de suppression, sauf si nous sommes légalement tenus ou autorisés à continuer de stocker et de traiter vos données à caractère personnel. En outre, nous sommes autorisés à continuer de stocker vos données si, sans celles-ci, nous ne pouvons faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice.

Droit à la limitation du traitement (art. 18 du RGPD)

Conformément à l'article 18 du RGPD, nous ne pouvons traiter vos données à caractère personnel que de manière limitée dans les cas suivants :

- vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel, jusqu'à ce que nous puissions en vérifier l'exactitude, le traitement est illicite et vous refusez la suppression des données et demandez à la place la limitation de leur utilisation, nous n'avons plus besoin des données aux

CLOSE TO OUR CUSTOMERS

fins du traitement, mais vous en avez besoin pour faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice, ou vous vous opposez au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1 du RGPD pour des raisons tenant à votre situation particulière, à condition qu'il ne soit pas encore établi si les motifs légitimes du traitement que nous poursuivons l'emportent sur vos intérêts.

Si le traitement est limité, nous ne pouvons que stocker ces données. Dans ce cas, tout traitement ultérieur n'est autorisé qu'avec votre consentement ou pour faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice, ou pour protéger les droits d'une autre personne physique ou morale, ou pour des raisons d'intérêt public important de l'Union ou d'un État membre. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Nous vous informerons avant que la limitation ne soit levée.

Obligation d'information (art. 19 du RGPD)

Veillez noter que nous sommes tenus d'informer tous les destinataires auxquels vos données à caractère personnel ont été communiquées de toute rectification ou suppression de vos données ou de toute limitation du traitement. Cette obligation ne s'applique pas si cette information est impossible ou nécessite des efforts disproportionnés.

Droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD)

Vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies et qui vous concernent dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous avez également le droit, dans certains cas, de nous demander de transférer ces données à caractère personnel à un autre responsable du traitement. Ce droit ne doit toutefois pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui, y compris ceux de notre entreprise. Si tel est le cas, nous avons le droit de refuser la divulgation ou le transfert de vos données à caractère personnel.

Droit d'opposition (art. 21 du RGPD)

Si nous traitons vos données sur la base d'un intérêt légitime (art. 6, paragraphe 1, point f du RGPD), vous avez le droit de vous y opposer si les motifs invoqués découlent de votre situation particulière. Cela s'applique également au profilage fondé sur ces dispositions. Dans ce cas, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel, sauf si nous pouvons démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux justifiant le traitement. Ceux-ci doivent prévaloir sur vos intérêts, droits et libertés, ou le traitement doit servir à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Si nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel. Cela s'applique également au profilage dans la mesure où celui-ci est lié à ce marketing direct. Suite à votre opposition, vos données à caractère personnel ne seront plus traitées à ces fins.

Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (art. 77 du RGPD)

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre où vous résidez, où vous travaillez ou dans lequel vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel enfreint le Règlement général sur la protection des données. Les autres voies de recours administratives ou judiciaires auxquelles vous pourriez avoir droit ne sont pas affectées.

Vous trouverez ici de plus amples informations sur le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de nos activités générales, conformément aux dispositions relatives à la protection des données : <https://www.wirtgen-group.com/en-de/legal/privacy-policy/#survey>.