



## Politique de confidentialité

(<https://technique.automotive.vodafone.com/>)

Dans cette politique, nous expliquons comment nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos informations personnelles lorsque vous utilisez nos produits, services et site Web.

### Qui sommes-nous ?

Dans cette politique de confidentialité :

- « nous/notre/nos/VFA/Vodafone » désigne **Vodafone Automotive Italia S.p.A.**, dont le siège social est situé Vizzola Ticino (21010-VA), Via Gabriele D'Annunzio 4, Italie
- « Tiers » désigne quelqu'un qui n'est ni vous ni nous ; et
- « Groupe Vodafone » désigne Vodafone Group Plc et toute société ou autre organisation dans laquelle Vodafone Group Plc détient plus de 51 % du capital.
- « Vous/Votre » désigne l'utilisateur qui navigue ou se connecte au Site

Chaque fois que vous nous fournissez des informations personnelles, nous sommes légalement tenus d'utiliser ces informations personnelles conformément à la législation de l'UE et du Royaume-Uni. Lorsque vous nous fournissez des informations au nom de quelqu'un d'autre, vous confirmez que vous lui avez fourni les informations énoncées dans la présente politique et qu'il ne s'est pas opposé à l'utilisation de ses informations personnelles ou ne l'a pas retenue de la manière décrite dans la présente politique. Veuillez rechercher les titres rouges pour naviguer plus rapidement entre les paragraphes.

### Comment nous contacter

Votre opinion compte pour nous – si vous avez des questions sur notre politique de confidentialité, vous pouvez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [privacy.automotive@vodafone.com](mailto:privacy.automotive@vodafone.com) /DPO : Thomas Born, Vodafone

### Nos principes

Vodafone s'engage à respecter votre vie privée. Nous prenons au sérieux la confidentialité, la sécurité et le respect des lois sur la protection des données et la vie privée.

Nous avons défini nos principaux engagements [en matière de](#) protection de la vie privée dans notre Centre de protection de la vie privée. Notre objectif est de placer ces engagements au cœur de tout ce que nous faisons.

### Les bases

#### Informations personnelles que nous recueillons à votre sujet :

Les informations que nous recueillons à votre sujet et la manière dont nous les recueillons peuvent varier en fonction des produits et services que vous utilisez et auxquels vous vous abonnez, de la façon dont vous avez utilisé les produits et services et de la façon dont vous avez interagi avec Vodafone, ou de ce que nous avons obtenu d'un tiers autorisé à les partager avec nous.

#### Vodafone traitera vos données personnelles sur la base de :

1. **L'exécution de votre contrat ou pour conclure le contrat** et donner suite à vos demandes. Par exemple, afin que nous puissions cartographier, suivre et gérer votre parcours de bout en bout (intégration/débarquement) en tant que client et vous fournir un point d'entrée dans VFA, nous traitons vos informations personnelles de base et d'autres détails liés au compte client, tels que le numéro de compte client ou l'identifiant client unique.
2. **Les intérêts commerciaux légitimes de Vodafone**, par exemple, la fourniture de services, l'amélioration de nos produits et services et la satisfaction de nos clients. Chaque fois que nous nous appuyons sur cette base légale pour traiter vos données, nous évaluons nos intérêts commerciaux pour nous assurer qu'ils ne prévalent pas sur vos droits. En outre, dans certains cas, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement.
3. **Le respect d'une obligation légale obligatoire**, y compris par exemple les demandes des autorités chargées de l'application de la loi, les exigences comptables et fiscales et les réglementations relatives aux services, qui sont soumises à des politiques internes strictes (telles que les périodes de conservation), les procédures, et votre droit de restreindre l'utilisation de vos données, qui contrôlent l'étendue de l'assistance juridique à fournir.
4. **Le consentement que vous donnez** lorsque Vodafone ne s'appuie pas sur une autre base juridique. Le consentement peut être retiré à tout moment. Lorsque vous donnez votre consentement, vous recevrez des détails sur la façon de changer d'avis.

Nous collecterons vos informations personnelles lorsque vous, par exemple :

- Achetez ou utilisez l'un de nos produits et services
- Utiliser notre réseau ou d'autres produits et services Vodafone
- S'inscrire pour un produit ou un service spécifique



- Abonnez-vous à des newsletters, des alertes ou d'autres services de notre part
- Contactez-nous par différents canaux ou demandez des informations sur un produit ou un service
- Participez à un concours, à un tirage au sort, à un événement ou à une enquête
- Avoir donné l'autorisation à d'autres entreprises de partager des informations vous concernant
- Où vos informations sont accessibles au public
- Êtes le client d'une entreprise que nous acquérons

### Comment nous recueillons des informations vous concernant

En fonction du rôle joué par Vodafone (responsable du traitement des données) dans ce contexte, les données sont collectées de la manière suivante :

#### Approvisionnement direct :

De la part des clients finaux au moment de leur intégration dans le Portail client.

#### Approvisionnement direct :

Flux de données provenant d'autres canaux numériques Vodafone tels que Vodafone Business Partner Hub (VBPH).

Nous recueillons également des informations auprès de certaines organisations, le cas échéant et dans la mesure où nous avons des motifs juridiques de le faire. Il s'agit notamment d'agences de prévention de la fraude, d'annuaires d'entreprises, d'agences de vérification de crédit, d'agences de calcul de facturation et de fournisseurs de réseaux connectés.

Les types d'informations que nous pouvons détenir sont, le cas échéant :

- a) Nom, prénom et coordonnées telles que numéro de téléphone, adresse e-mail
- b) Informations sur le véhicule telles que la plaque et le numéro VIN, la marque et le modèle.
- c) Données de localisation du véhicule sur lequel l'appareil Vodafone Automotive est installé. Selon le type de service choisi, ces informations peuvent n'être visibles qu'au moment de la déclaration d'un vol
- d) Les informations de votre carte de crédit ou de débit, des informations sur votre compte bancaire et d'autres informations financières. Par exemple, vous devrez nous fournir ces informations lorsque vous ouvrirez un compte chez nous. Nous collecterons les données nécessaires au traitement d'un paiement chaque fois que vous effectuez un achat.
- e) Votre contact avec nous, tel qu'une note ou un enregistrement d'un appel que vous passez à l'un de nos centres de contact ou au SOC, un e-mail ou une lettre envoyée, ou d'autres enregistrements de tout contact avec nous.
- f) Vos informations de compte, telles que les dates de paiement dû ou reçu, les abonnements que vous utilisez, les numéros de compte ou d'autres informations liées à votre compte.
- g) Les informations que nous obtenons d'autres sources, telles que des agences de crédit, des agences de prévention de la fraude et d'autres fournisseurs de données. Cela inclut les données démographiques, les données basées sur les centres d'intérêt et le comportement de navigation sur Internet.

Nous obtiendrons également des informations sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, telles que :

- Le niveau de service que vous recevez – par exemple, les pannes de réseau ou de service et d'autres événements qui peuvent affecter nos services réseau ou d'autres services.
- Détails de votre utilisation des services ou produits spécifiques, afin d'améliorer nos services

Nous utilisons des cookies (petits fichiers texte stockés dans votre navigateur) et d'autres techniques telles que les balises Web (petits fichiers d'image clairs utilisés pour suivre vos mouvements sur notre site Web). Pour plus de détails à ce sujet et sur la façon de les désactiver, veuillez consulter la **section Cookies** de cette politique.

### Les types d'informations que nous recueillons et traitons

**Données de compte client (données personnelles de base) :** telles que le nom, le prénom, l'adresse, le client, le numéro de téléphone portable, l'adresse e-mail, le nom de l'entreprise, la région VFA aux fins de l'enregistrement du service et de la fourniture du service. Numéro de commande du client et détails de la commande.

**Données d'authentification :** Nom d'utilisateur et mot de passe requis pour se connecter au Portail client Vodafone Automotive, identifiants d'authentification multifacteur (par exemple, mot de passe à usage unique).

**Détails du véhicule :** Marque du véhicule, numéro de série de l'appareil, détails de l'immatriculation du véhicule (numéro de plaque, pays d'immatriculation), numéro Vin dans le but de créer des commandes client.

**Données de gestion de la relation client :** numéro de compte client, identifiant client unique, dates de début et de fin du contrat client, copies du contrat client, enregistrements d'incidents et de réclamations, rapports partagés avec les clients.

**Cookies :** cookies essentiels (cookies strictement nécessaires) obligatoires pour fournir aux utilisateurs les fonctionnalités qu'ils ont demandées, par exemple gérer le panier d'achat, se déplacer sur les pages

**Cookies de performance –** pour suivre les performances du site e.g. pages visiteurs consultent le plus souvent, ou s'ils reçoivent des messages d'erreur des pages Web, etc.)

**Données de trafic :** Statut de l'abonné (enregistré ou désenregistré)

**Données de localisation :** Localisation basée sur l'appareil : Géolocalisation de l'appareil, établie sur la base des informations collectées à partir de l'appareil de l'utilisateur, GUID (identifiant unique global)



**Données financières :** Coordonnées bancaires (coordonnées bancaires, code Swift, BIC) pour la gestion des commandes/facturation. Ces données seront gérées par Stripe, Inc. conformément à la réglementation bancaire/PCI-DSS. Pour plus d'informations sur la façon dont Stripe, Inc. gère vos données, veuillez consulter le [Centre de confidentialité de Stripe](#)

## Comment nous utilisons vos informations personnelles

Nous utiliserons vos informations personnelles aux fins suivantes :

### 1. Pour vous fournir votre service

Traitement de votre commande et mise à votre disposition de vos produits et services :

- Pour traiter les produits et services que vous avez achetés chez nous, installer ou vous livrer des équipements, et vous tenir au courant de l'avancement de votre commande.
- Pour vous fournir le produit ou le service pertinent. Cela inclut d'autres services non inclus dans votre contrat avec nous (PayPal, par exemple et lorsqu'il est utilisé), des services qui utilisent des informations sur l'endroit où vous vous trouvez et pour contacter vos messages au sujet des modifications apportées aux produits ou services.

Facturation et service client :

- Pour vous facturer l'utilisation de nos produits et services, ou pour vous prélever le montant approprié de crédit, également par l'intermédiaire de notre partenaire Stripe Inc.
- Vous contacter si les informations de facturation que vous nous avez fournies sont sur le point d'expirer ou si nous ne sommes pas en mesure d'accepter le paiement.
- Pour répondre à toute question ou préoccupation que vous pourriez avoir au sujet de notre réseau, de nos produits ou de nos services.

Messages de service :

- Nous vous contacterons avec des messages du service client pour vous tenir au courant des informations actuelles sur les produits et services que vous avez pris. Par exemple, des modifications de nos conditions générales ou des interruptions de service.

### 2. Pour améliorer notre service

Améliorer et innover nos produits et services

- Nous recueillons des informations anonymes, anonymisées ou agrégées afin d'améliorer le service que nous offrons à tous. Aucune de ces analyses n'est liée à vous de quelque manière que ce soit

### 3. Marketing

- En tant que client, nous vous contacterons pour vous tenir informé des produits et services nouveaux et existants, des concours, des tirages au sort, des événements, nous pouvons également vous envoyer des bulletins d'information ou des livres blancs et vous inviter occasionnellement à participer à des études de marché . Nous adaptons ces messages en fonction des produits et services que vous avez achetés chez nous dans le passé, ou des informations que nous détenons de tiers tels qu'Experian
- Il existe différentes façons de le faire, notamment par e-mail, courrier, téléphone, SMS, message photo.

### 4. Recherche et analyse

Nous utilisons diverses méthodes d'analyse, y compris ce que l'on appelle communément l'« analyse de données massives ». L'analyse du Big Data est une technique d'analyse mathématique sur des ensembles de données vastes et variés (c'est pourquoi il s'agit de « big » data) pour découvrir des modèles cachés et des tendances jusqu'alors non révélées. Chez Vodafone, nous prenons au sérieux la gouvernance de l'analyse du Big Data. Nos data scientists sont tenus de signer un code de déontologie. Nous avons un processus de cas d'utilisation strict qui exige que des vérifications de la confidentialité et de la loi sur la protection des données soient effectuées avant le début de tout cas d'utilisation. Nous avons également des règles strictes garantissant que les informations personnelles sont anonymisées ou dépersonnalisées à l'étape appropriée du processus.

Nous utilisons nos analyses pour, par exemple :

- Effectuer des études de marché et effectuer des recherches et des analyses statistiques, y compris pour surveiller la façon dont les clients utilisent nos réseaux, produits et services.
- Encadrer nos campagnes de marketing et déterminer comment nous pouvons les personnaliser.
- Fournir des rapports à des tiers (ces rapports ne contiennent pas d'informations permettant de vous identifier en tant qu'individu). Par exemple, dans le cadre de Vodafone Analytics

### 5. Vérifications de crédit, prévention de la fraude et sécurité

- Nous aurons parfois besoin de vous profiler, à des fins de crédit, de fraude et de sécurité.

### 6. Prévention de la fraude et sécurité

- Nous traiterons vos données personnelles et de trafic pour vous protéger et détecter la fraude, pour protéger et détecter les abus ou les dommages à nos réseaux, pour recouvrer des dettes ou retrouver ceux qui nous doivent de l'argent résultant de l'utilisation de nos services.



## Comment nous partageons vos informations personnelles

Le cas échéant, nous partageons des informations vous concernant avec :

- Sociétés du groupe Vodafone
- Partenaires, fournisseurs ou agents impliqués dans la livraison des produits et services que vous avez commandés ou utilisés
- Entreprises engagées pour fournir des services pour ou au nom de Vodafone
- Agences de référence de crédit, de prévention de la fraude ou de notation commerciale, ou autres agences de notation de crédit
- Agences de recouvrement de créances ou autres organismes de recouvrement de créances
- Organismes d'application de la loi, organismes gouvernementaux, organismes de réglementation, tribunaux ou autres autorités publiques si nous devons ou sommes autorisés à le faire par la loi
- Un tiers ou un organisme lorsque cette divulgation est nécessaire pour satisfaire à toute loi applicable ou à toute autre exigence légale ou réglementaire
- Services d'urgence (si vous passez un appel d'urgence), y compris votre emplacement Gestion de la fraude et application de la loi
- Nous divulguerons des informations si cela est raisonnable dans le but de nous protéger contre la fraude, de défendre nos droits ou notre propriété, ou de protéger les intérêts de nos clients.
- Il se peut également que nous devions divulguer vos informations pour nous conformer à notre obligation légale de répondre aux demandes légales des autorités . Vos données personnelles ne seront fournies que si nous estimons de bonne foi que nous sommes obligés de le faire conformément à la loi et à la suite d'une évaluation exhaustive de toutes les exigences légales.

## Transferts internationaux de données et stockage de données

Il se peut que nous devions transférer vos informations à d'autres sociétés du groupe Vodafone ou à des fournisseurs de services dans des pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE). L'EEE se compose des pays de l'Union européenne, de la Suisse, de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : ils sont considérés comme ayant des lois équivalentes en matière de protection des données et de confidentialité. Ce type de transfert de données peut se produire si nos serveurs (c'est-à-dire où nous stockons les données) ou nos fournisseurs et prestataires de services sont basés en dehors de l'EEE, ou si vous utilisez nos services et produits lors de visites dans des pays en dehors de cette zone.

Si Vodafone envoie vos informations dans un pays qui n'est pas membre de l'EEE, nous nous assurerons que vos informations sont correctement protégées. Nous veillerons toujours à effectuer une analyse d'impact du transfert et à ce qu'il existe un accord juridique approprié qui couvre le transfert de données. En outre, si le pays n'est pas considéré comme disposant de lois équivalentes aux normes de protection des données de l'UE, nous mettrons en œuvre des garanties techniques, de sécurité et organisationnelles supplémentaires, telles que la demande au tiers de conclure un accord juridique qui reflète ces normes.

Vos données personnelles sont stockées dans le centre de données du groupe Vodafone à Milan, en Italie.

## Combien de temps conservons-nous vos informations personnelles ?

Nous conserverons vos informations aussi longtemps que nécessaire , dans la mesure où la loi l'applicable . S'il n'y a pas d'obligation légale, nous ne les conserverons que pendant une durée déterminée si nécessaire, comme le justifie la finalité du traitement.

Nous sommes tenus par la loi de conserver certaines informations personnelles sur la façon dont vous utilisez nos services pendant 12 mois. Un compte

Les informations seront conservées pendant 10 ans à compter de la fin de votre contrat avec nous.

Nous conserverons certaines informations personnelles pendant une période raisonnable après la fin de votre contrat avec nous au cas où vous décideriez d'utiliser à nouveau nos services. Nous, ou l'un de nos partenaires, pouvons vous contacter au sujet des services Vodafone pendant cette période si vous n'avez pas choisi de ne plus recevoir de communications marketing de notre part.

## Assurer la sécurité de vos informations personnelles

Nous disposons d'équipes de sécurité spécialisées qui examinent et améliorent constamment nos mesures pour protéger vos informations personnelles contre tout accès non autorisé, perte accidentelle, divulgation ou destruction.

Nous ne pouvons accepter aucune responsabilité en cas d'accès non autorisé ou de divulgation d'informations personnelles qui échappe à notre contrôle. Nous ne vous demanderons jamais de renseignements personnels ou de compte sécurisés par un moyen de communication non sollicité. Vous êtes responsable de la sécurité de vos informations personnelles et de votre compte et de ne pas les partager avec d'autres personnes.

Notre site Web peut fournir des liens vers des sites Web de tiers. Nous ne pouvons pas être tenus responsables de la sécurité et du contenu de ces sites Web tiers. Assurez-vous de lire les politiques de confidentialité et de cookies de cette entreprise avant d'utiliser ou de mettre vos informations personnelles sur son site. Il en va de même pour les sites Web ou le contenu de tiers auxquels vous vous connectez à l'aide de nos produits et services.

Vous pouvez choisir de divulguer vos informations de certaines manières, telles que des plug-ins sociaux (y compris ceux proposés par Google, Facebook, Twitter et Pinterest) ou en utilisant des services tiers qui vous permettent de publier publiquement des avis ou



d'autres informations, et un tiers pourrait utiliser ces informations.

Les plug-ins sociaux et les applications sociales sont exploités par le réseau social lui-même et sont soumis à leurs propres conditions d'utilisation et

Politiques de confidentialité et de cookies. Vous devez vous assurer que vous les connaissez bien.

## Vos droits

Vous trouverez ci-dessous les détails sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits. Si vous avez une question ou si vous ne trouvez pas la réponse, veuillez contacter notre service client ou utiliser l'adresse dédiée [privacy.automotive@vodafone.com](mailto:privacy.automotive@vodafone.com).

### Droit d'accès aux données personnelles :

Vous avez le droit de demander une copie des informations que nous détenons à votre sujet et de la manière dont elles ont été traitées. Pour faire cette demande en tant que particulier ou tiers autorisé, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus.

### Droit de rectification des données personnelles :

Si vous pensez que l'une des données personnelles que nous détenons à votre sujet est inexacte, vous pouvez demander à ce qu'elles soient mises à jour en nous envoyant un e-mail à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus.

### Droit à la portabilité des données :

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de recevoir les informations personnelles vous concernant que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous avez le droit de transmettre ces données à un tiers. Pour ce faire, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus.

### Droit d'opposition à l'utilisation des données personnelles :

Dans certaines circonstances, vous pouvez demander que nous suspendions temporairement le traitement de vos données. Toutefois, ce faisant, vous ne pourrez plus utiliser nos services/produits, car le traitement des informations est nécessaire à la prestation de services. Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus.

### Droit à l'effacement :

Vodafone s'efforce de ne traiter et de conserver vos données qu'aussi longtemps que nécessaire. Dans certaines circonstances, vous avez le droit de demander que nous effacions vos données personnelles que nous détenons. Si vous estimez que nous conservons vos données plus longtemps que nécessaire, il convient de vérifier d'abord que votre contrat avec Vodafone a été résilié, ce que vous pouvez faire avec le service client. Si votre contrat avec Vodafone a été résilié, il se peut que nous ayons encore des motifs légaux de traiter vos données personnelles (pour plus d'informations sur les périodes de conservation, veuillez consulter la section : **Combien de temps nous conservons vos informations**)

### Comment déposer une plainte

Si vous avez une réclamation, vous pouvez nous contacter aux coordonnées fournies. Nous ferons de notre mieux pour vous aider, mais si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter votre organisme local de protection des données - veuillez le trouver en vérifiant votre pays à [l'adresse https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en)

### Pour désactiver les messages marketing :

Si vous ne souhaitez plus recevoir de messages marketing de la part de Vodafone, vous pouvez choisir de vous désabonner de toutes les communications marketing ou uniquement des méthodes sélectionnées (e-mail, SMS, MMS, téléphone ou courrier).

Il existe plusieurs façons de se désinscrire :

- Contactez-nous à l'adresse suivante : [privacy.automotive@vodafone.com](mailto:privacy.automotive@vodafone.com)
- Contactez notre service client
- Cliquez sur le lien à la fin d'un e-mail ou d'un SMS marketing pour vous désabonner
- Informez le conseiller si vous recevez un appel marketing

Le fait de vous désinscrire ne signifie pas que vous ne recevrez plus de messages liés au service. Vous continuerez à les recevoir (sauf indication contraire de notre part). Pour choisir de ne plus recevoir de communications marketing d'autres sociétés du groupe Vodafone, il vous suffit de les contacter directement.

Dans certains cas, vous pouvez recevoir du marketing de Vodafone, même si vous n'êtes pas client ou si vous n'avez jamais eu de contact avec Vodafone. Il s'agit du résultat de listes de marketing de tiers que Vodafone peut acquérir de temps à autre. Si vous êtes inscrit pour refuser ce type de marketing, vous ne devriez pas recevoir de telles communications. Si c'est le cas, nous vous demandons de nous en informer immédiatement.

### Pour gérer les Cookies et en savoir plus sur ce qu'ils sont :

Vous souhaitez désactiver un cookie ou en savoir plus sur ce qu'il est ? Consultez la politique en matière de cookies de ce site Web pour plus de détails sur la façon de procéder.



### Historique des modifications

Date	Version	Description	Approuvé par
10/10/2024	1.0	Première édition	Juridique, Confidentialité