

# QUEVEN CARAVANES

## NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Conscient de l'importance d'assurer la confidentialité des données vous concernant, nous nous engageons à protéger ces données à caractère personnel conformément aux réglementations en vigueur applicables en Europe et en France. Dans le prolongement de l'entrée en application du Règlement UE n° 2016-679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »), nous faisons évoluer notre politique de protection des données personnelles de nos clients afin de vous assurer une information complète sur la manière dont nous collectons ces données puis nous les utilisons.

Nous vous laissons le soin de découvrir le détail de cette politique applicable depuis le 25 mai 2018.

Elle vise à vous apporter une compréhension et une information générale sur les engagements et mesures pratiques pris par notre Société afin de veiller au respect de vos données à caractère personnel.

### 1 – QUELQUES DEFINITIONS

« **Nous** » ou « **notre Société** » désigne :  
la société **QUEVEN CARAVANES SAS**  
au capital de 80 000 €  
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lorient  
sous le numéro 400 808 275 00020  
dont le siège social est situé Zone du Mourillon - Rue Blaise Pascal - 56530 QUEVEN

« **Vous** » : désigne nos clients actuels, anciens et potentiels ;

« **Données personnelles** » ou « **Données à caractère personnel** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement

### 2 – QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?

Vos données personnelles sont traitées par notre Société en qualité de responsable de traitement.

### 3 – A QUELLES FINS COLLECTONS-NOUS ET UTILISONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous collectons vos données personnelles :

- lorsque vous passez une commande de camping-car ou de caravane ou de mobil'home ou d'accessoires,
- lors de la signature d'un mandat exclusif de dépôt en vue de la vente d'un véhicule de loisirs d'occasion,
- lorsque nous rachetons ou reprenons votre ancien véhicule,
- lorsque vous louez un véhicule de loisirs,
- lorsque vous souhaitez obtenir un financement pour vos achats,
- lorsque vous souhaitez souscrire une assurance ou une garantie,
- lorsque vous faites réparer votre véhicule de loisirs,
- lorsque vous prenez un rendez-vous,
- lorsque vous prenez contact avec nous par email ou par téléphone,
- lorsque vous vous rendez dans notre concession ou notre magasin,
- lorsque vous remplissez un formulaire ou un document émanant de notre Société,
- lorsque vous nous donnez mandat pour procéder aux formalités d'immatriculation de votre véhicule de loisirs ou de modification du certificat d'immatriculation,
- d'une manière générale à l'occasion de toutes prestations de services ou de toute vente que notre Société effectue à votre profit.

Nous pouvons également être amené à collecter des données personnelles vous concernant lorsque vous louez un véhicule auprès de notre Société via un système de géolocalisation et de maintenance embarqué permettant de localiser ledit véhicule en temps réel afin de faciliter l'assistance aux véhicules, la gestion du vol, les pannes et les accidents subis par le véhicule.

D'une manière générale, nous prenons soin de minimiser toute collecte de données personnelles vous concernant et nous engageons à ne collecter que les données qui sont nécessaires à chacune des finalités ci-dessous.

Selon les documents aux termes desquels nous collectons vos données personnelles :

- soit (en présence d'astérisques) les données marquées d'un astérisque sont indispensables pour répondre à vos demandes ou pour respecter une obligation légale ou réglementaire ;
- soit (en l'absence d'astérisques) tous les renseignements qui vous sont demandés sont indispensables pour répondre à vos demandes ou pour respecter une obligation légale ou réglementaire.

Le fait ne de pas nous fournir ces informations peut ainsi nous empêcher de répondre à vos demandes.

**Les traitements mis en oeuvre par notre Société répondent aux finalités suivantes :**

Finalités	Fondement juridique
<b>Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant :</b> les devis ; les contrats ; les mandats ; les commandes ; les réservations ; les livraisons ; les réparations ; les locations ; les demandes de financement ; les souscriptions d'assurances et de garanties ; la gestion des sinistres ; les rachats ou reprises de véhicules ; l'immatriculation des véhicules ou la modification des certificats d'immatriculation ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction ; la gestion des réclamations et du service après-vente.	Ce traitement est justifié par la relation contractuelle ou pré-contractuelle existante entre vous et notre Société. Il peut également être fondé sur nos obligations légales.
<b>Géolocaliser les véhicules de location</b> aux fins d'assistance aux véhicules, de gestion des vols, des pannes et des accidents subis par les véhicules.	Ces traitements sont fondés sur votre consentement préalable
<b>Effectuer des opérations relatives à la prospection</b> , telles que la gestion d'opérations techniques de prospection ; la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ; la réalisation d'opérations de sollicitations.	S'agissant des données concernant nos clients : Ces traitements sont fondés sur notre intérêt légitime – en vue d'améliorer notre qualité de service ainsi que nos offres de produits et de services
<b>Gérer les avis des personnes</b> sur des produits, services ou contenus.	S'agissant des données concernant nos prospects : Ces traitements sont fondés sur votre consentement préalable
<b>Élaborer des statistiques commerciales</b>	

<b>Actualiser les fichiers de prospection</b> par l'organisme, la personne ou le département de notre Société en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales
<b>Organiser des jeux concours</b> , de loteries ou toute opération promotionnelle	Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de jeu que vous avez conclu avec nous lors de votre participation au dit jeu
<b>Gérer les demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition</b>	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales
<b>Gérer les impayés, les contentieux et les réclamations</b>	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime afin d'améliorer notre qualité de service et de limiter les contentieux judiciaires
<b>Surveiller les fraudes</b>	Ce traitement est fondé sur nos obligations légales

#### 4 – QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ?

En notre qualité de responsable de traitement, nous collectons des données personnelles vous concernant exclusivement en relation avec les finalités ci-avant décrites, pour honorer nos engagements, pour mieux vous connaître et pour optimiser notre qualité de service.

A ce titre, il est important que vous nous informiez immédiatement de toute modification de vos données personnelles afin que nous les mettions à jour. A défaut, nous pourrions ne pas être en mesure d'assurer certains de nos services.

Vous trouverez le détail des données personnelles que nous collectons ci-dessous :

- **Données relatives à votre identité** (civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone, adresses de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client) ;
- **Données relatives aux moyens de paiement et à la transaction considérée** (modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés, informations relatives aux crédits souscrits (montant et durée, nom de l'organisme prêteur) ;
- **Données relatives à votre situation familiale, économique et financière** (vie maritale, nombre de personnes composant le foyer, nombre et âge du ou des enfant(s) au foyer, profession, domaine d'activité, catégorie socioprofessionnelle, présence d'animaux domestiques) ;
- **Données nécessaires au montage de votre dossier de financement** telles que bulletins de salaires, avis d'imposition, crédits en cours et toutes autres données pouvant être demandées par l'organisme de financement ;
- **Données nécessaires à la mise en place des assurances ou des garanties que vous souscrivez** ;
- **Données nécessaires à l'immatriculation de votre véhicule** ou à la modification du certificat d'immatriculation telles que permis de conduire, attestation d'assurance, numéro d'immatriculation ;
- **Données nécessaires au rachat ou à la reprise de votre ancien véhicule** telles que certificat d'immatriculation, numéro d'immatriculation, dossier de financement du véhicule ;
- **Données relatives au suivi de la relation commerciale** : demandes de documentation, demandes d'essai, produit acheté, service ou abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ou de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client ;
- **Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion** ;
- **Données relatives à l'organisation et au traitement des jeux concours**, loteries et de toutes opérations promotionnelles telles que la date de participation, les réponses apportées aux jeux concours et la nature des lots offerts ;
- **Données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits**, services ou contenus, notamment leur pseudonyme ;
- **Données de navigation sur notre site internet** (adresse ip, origine de navigation, données de navigation).

#### 5 – PENDANT QUELLE DUREE CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

La durée de conservation de vos données personnelles diffère selon la finalité pour laquelle nous les collectons.

Nous avons récapitulé dans le tableau qui suit les principales durées de conservation que nous appliquons :

Finalités	Durée de conservation des données
La gestion de nos fichiers clients	Pendant la durée de notre relation commerciale et au-delà pendant toute la durée des garanties légales ou contractuelles
L'immatriculation des véhicules ou la modification du certificat d'immatriculation	5 ans
La gestion des commandes, des locations, des réparations ou des mandats	10 ans
La gestion de la facturation	10 ans
La prospection commerciale (et gestion de la liste d'opposition à la prospection commerciale)	3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ou de la dernière commande de notre client ou de l'exercice du droit d'opposition
L'élaboration de statistiques commerciales	1 an après le dernier contact ou sans réponse après deux sollicitations successives
Pièce d'identité en cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification	1 an
Pièce d'identité en cas d'exercice du droit d'opposition	3 ans
Gestion de la liste d'opposition à la prospection	3 ans

A l'issue de ces périodes, ces données seront supprimées ou anonymisées de façon irréversible.

Toutefois, vos données personnelles peuvent être conservées au-delà des délais indiqués dans les cas suivants :

- pour répondre à une obligation légale ou réglementaire, ce pendant le temps requis pour l'accomplissement de l'obligation en cause,
- pour être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable,
- pour répondre à une action en justice, et ce pendant la durée de ladite action judiciaire.

#### 6 – QUI A ACCES A VOS DONNEES ? QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Seul notre personnel habilité selon le cas du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques et les personnes habilitées des services de contrôles ont accès à vos données personnelles au sein de notre Société.

En outre, vos données personnelles peuvent être transmises aux destinataires suivants :

- Le ou les constructeurs des véhicules que nous commercialisons et/ou réparons notamment dans le cadre de l'exécution des commandes et de l'exercice des obligations de garantie et de sécurité des produits vendus et du service après-vente ou des tiers à qui le ou les constructeurs transmettront les données (assurance, expert, fournisseur...) dans le cadre de ces finalités ;

- Le ou les distributeurs et/ou fabricants des produits que nous commercialisons et /ou installons notamment dans le cadre de l'exécution des commandes et de l'exercice des obligations de garantie et de sécurité des produits vendus et du service après-vente ou des tiers à qui le ou les distributeurs et/ou fabricants transmettront les données (assurance, expert, fournisseur...) dans le cadre de ces finalités ;
- Nos partenaires financiers en vue du financement de vos achats,
- Nos partenaires assureurs en vue d'assurer ou de garantir les produits que vous achetez ou louez,
- Les services de préfecture et les autorités publiques dans le cadre de l'immatriculation de votre véhicule ou de la modification du certificat d'immatriculation de votre véhicule,
- Les prestataires en charge du système de géolocalisation installé dans certains des véhicules loués par notre Société, s'agissant exclusivement des dites données de géolocalisation,
- Nos prestataires informatiques,
- Nos sous-traitants,
- Les auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leur mission de conseil, de recouvrement de créances ou de représentation.

Exclusivement avec votre consentement, certaines de vos données personnelles (à savoir votre identité, votre adresse postale, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone et votre situation familiale, économique et financière) peuvent également être transmises à nos partenaires commerciaux à des fins de prospections commerciales.

Nous exigeons de manière stricte de nos prestataires de services et sous-traitants qu'ils utilisent vos données personnelles uniquement pour gérer les services que nous leur demandons de fournir. Nous demandons également à ces prestataires de toujours agir en conformité avec les lois applicables en matière de protection de données personnelles et d'accorder une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité de vos données.

Nous pourrions également être amenés à communiquer vos données à des tiers pour répondre à une injonction des autorités légales.

## **7 – VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ETRE TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE ?**

Nous veillons à la sécurité de vos données et faisons-en sorte, dans la mesure du possible, de ne pas les transférer en dehors de l'Union européenne. Toutefois, certains de nos partenaires ou prestataires étant situés en dehors de l'Union Européenne, il est possible que certaines de vos données soient transférées dans ces pays, dans le cadre notamment du service après-vente pour l'exécution des garanties légales ou contractuelles.

En tout état de cause, nous apportons une attention particulière à ce que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et mettons en place des mesures organisationnelles, procédurales et techniques rigoureuses et appropriées, assurant la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

## **8 – COMMENT SONT CONSERVEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Vos données personnelles sont stockées soit dans nos bases de données, soit dans celles des destinataires visés à l'article 6 ci-dessus.

Nous conservons vos données personnelles de manière sécurisée, pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie par le traitement. Dans cette perspective, nous prenons les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir toute altération ou perte de vos données ou tout accès non autorisé à celles-ci.

## **9 – QUELS SONT VOS DROITS EN MATIERE DE TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Conformément aux dispositions du RGPD, vous disposez des droits suivants :

- droit d'accès à vos données personnelles qui figurent dans nos bases de données,
- droit de rectification ou d'effacement de vos données, étant précisé que ce droit pourra être limité au regard de nos obligations contractuelles et/ou légales,
- droit de limitation au traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment par l'article 18 du RGPD,
- droit de portabilité de vos données,
- droit d'opposition à la collecte et au traitement de vos données pour motifs légitimes,
- droit d'opposition à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale par notre Société notamment par le biais d'une case à cocher ou d'un lien sur le support utilisé pour prospecter ou en nous contactant à l'adresse visée ci-dessous,
- droit de retirer votre consentement à tout moment, pour les traitements pour lesquels nous avons collecté votre consentement

Vous pourrez exercer ces droits, sans frais, en nous adressant une demande accompagnée d'un justificatif d'identité (au choix) :

- par mail à l'adresse : [th@masters-queven.fr](mailto:th@masters-queven.fr)
- par courrier à l'adresse suivante : QUEVEN CARAVANES - Zone du Mourillon - Rue Blaise Pascal - 56530 QUEVEN

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Naturellement, nous sommes à votre disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.

Vous pouvez également donner des directives générales ou particulières à un tiers de confiance certifié par la CNIL ou notre société, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès. Vous pouvez désigner une personne chargée de leur exécution et les modifier à tout moment. En l'absence de directives données de votre vivant, vos héritiers auront la possibilité d'exercer certains droits, en particulier le droit d'accès.

## **10 – COMMENT VOUS OPPOSER AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ?**

Nous vous précisons que vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL via l'url suivante <https://conso.bloctel.fr> en application de l'article L.223-2 du Code de la Consommation.

## **11 – QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES SPECIFIQUEMENT LORS DE VOTRE NAVIGATION SUR NOTRE SITE INTERNET ? (COOKIES)**

Lors de la consultation de notre site Internet, des cookies sont déposés sur votre ordinateur, votre mobile ou votre tablette.

Vous trouverez ci-dessous les informations vous permettant de mieux comprendre comment fonctionnent les cookies et comment utiliser les outils actuels afin de les paramétrer.

Les cookies sont de petits fichiers textes que les sites internet mettent sur le disque dur de votre ordinateur lors de la visite d'un site ou de la consultation d'une publicité. Ils ont notamment pour but de collecter des informations relatives à votre navigation et de permettre certaines fonctionnalités. D'autres cookies nous aident à connaître les informations qui vous plaisent, afin de vous proposer plus de contenu susceptible de vous intéresser.

Dans votre ordinateur, tablette ou smartphone, les cookies sont gérés par votre navigateur internet et sont propres à notre Société.

#### • Finalités des cookies

Différents types de cookies sont utilisés sur notre site Internet, ils ont des finalités différentes.

Certains sont nécessaires à votre utilisation de notre site Internet.

#### - Cookies strictement nécessaires à l'utilisation du Site

Ces Cookies vous permettent d'utiliser normalement les principales fonctionnalités du Site (par exemple l'accès à votre compte).

#### - Cookies fonctionnels

Ces cookies nous permettent de mémoriser vos données de connexion, sécuriser votre connexion à notre site Internet, personnaliser votre expérience sur le site. Ils vous permettent également de bénéficier de nos conseils personnalisés et d'offres promotionnelles en fonction de votre origine de navigation. Ils peuvent aussi être utilisés pour vous fournir des fonctionnalités que vous avez sollicitées.

#### • Accepter ou refuser les cookies

Vous disposez de différents moyens pour gérer les cookies.

#### - Le paramétrage de votre navigateur internet

Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver ces cookies. Votre navigateur peut également être paramétré pour vous signaler les cookies qui sont déposés dans votre ordinateur et vous demander de les accepter ou non. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies au cas par cas ou bien les refuser systématiquement une fois pour toutes.

Nous vous rappelons que le paramétrage est susceptible de modifier vos conditions d'accès à nos services nécessitant l'utilisation de cookies.

Si votre navigateur est configuré de manière à refuser l'ensemble des cookies, vous ne pourrez pas profiter de certaines fonctions de notre site Internet, comme par exemple recevoir des recommandations personnalisées. Afin de gérer les cookies au plus près de vos attentes nous vous invitons à paramétrer votre navigateur en tenant compte de la finalité des cookies telle que mentionnée ci-avant.

Voici comment contrôler ou empêcher l'enregistrement des cookies :

La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

**Vous pouvez désactiver les cookies en suivant les instructions comme suit :**

#### 1/ si vous utilisez le navigateur Internet Explorer

Dans Internet Explorer, cliquez sur le bouton « Outils », puis sur « Options Internet ».

Sous l'onglet Général, sous Historique de navigation, cliquez sur « Paramètres ».

Cliquez sur le bouton « Afficher les fichiers ».

Cliquez sur l'en-tête de colonne « Nom pour trier tous les fichiers dans l'ordre alphabétique », puis parcourez la liste jusqu'à ce que vous voyiez des fichiers commençant par le préfixe « Cookie ». (Tous les cookies possèdent ce préfixe et contiennent habituellement le nom du site Web qui a créé le cookie).

Sélectionnez-le ou les cookies comprenant le nom «info@masters-orient.com» et supprimez-les

Fermez la fenêtre qui contient la liste des fichiers, puis cliquez deux fois sur « OK » pour retourner dans Internet Explorer.

#### 2/ si vous utilisez le navigateur Firefox

Allez dans l'onglet « Outils » du navigateur puis sélectionnez le menu « Options ».

Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez « Vie privée » et cliquez sur « Affichez les cookies ».

Repérez les fichiers qui contiennent le nom «info@masters-orient.com». Sélectionnez-les et supprimez-les.

#### 3/ si vous utilisez le navigateur Safari

Dans votre navigateur, choisissez le menu Édition > Préférences.

Cliquez sur « Sécurité » puis sur « Afficher les cookies ».

Sélectionnez les cookies qui contiennent le nom «info@masters-orient.com» et cliquez sur « Effacer » ou sur « Tout effacer ».

Après avoir supprimé les cookies, cliquez sur « Terminé ».

#### 4/ si vous utilisez le navigateur Google Chrome

Cliquez sur l'icône du menu « Outils » puis sélectionnez « Options ».

Cliquez sur l'onglet « Options avancées » et accédez à la section « Confidentialité ».

Cliquez sur le bouton « Afficher les cookies ».

Repérez les fichiers qui contiennent le nom «info@masters-orient.com». Sélectionnez-les et supprimez-les.

Cliquez sur « Fermer » pour revenir à votre navigateur

#### - Le paramétrage sur une plateforme de gestion des cookies

Vous pouvez gérer vos cookies en vous rendant sur des plateformes de gestion des cookies proposées par les professionnels de la publicité.

Pour en savoir plus sur les cookies et leur gestion, rendez-vous sur le site Internet de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser> ou cliquez sur l'option «Aide» du menu de votre navigateur.

## 12 – ACCESSIBILITE DE NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

La présente politique de protection de données personnelles est accessible gratuitement :

- sur notre site Internet,

- en concession,

- sur simple demande à l'adresse suivante : th@ masters-queven.fr ou adresse postale : QUEVEN CARAVANES SAS - Zone du Mourillon - Rue Blaise Pascal - 56530 QUEVEN

## 13 – MISE A JOUR DE NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Nous pouvons être amenés à modifier ou à aménager occasionnellement notre politique de protection de données personnelles afin de la mettre à jour au regard des évolutions de nos activités.

Nous vous invitons donc à la consulter régulièrement et notamment lors de chaque visite sur notre site Internet ou en concession afin de prendre connaissance de sa dernière version.

Nous veillerons toutefois à vous informer de toute modification substantielle de l'utilisation de vos données personnelles par notre Société et/ou solliciterons votre accord si nécessaire.

Date de mise à jour : 17 juillet 2018