

Politique de confidentialité pour les clients (finaux) en cas de réclamation / traitement de la garantie

**Branch Office
TOTO Europe GmbH
95, rue Grenelle
75007 Paris
France**

**Quartier général en Allemagne
TOTO Europe GmbH
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Allemagne**

1. Nom et adresse du responsable du traitement

Branch Office :
TOTO Europe GmbH
95, rue Grenelle
75007 Paris
France

représenté par

TOTO Europe GmbH
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Allemagne

Registre du commerce : Tribunal d'instance de Düsseldorf
HRB 24827
Numéro d'identification à la TVA DE258501442

2. Personne de contact

Oliver Klich (Manager Claim Support Technical Department)
E-Mail-Adresse: teu.claimsupport@toto.com

3. Délégué à la protection des données

A été désigné comme délégué externe à la protection des données :

Monsieur Stefan Kleinermann
Kleinermann & Sohn GmbH
Max-Planck-Str. 9
52499 Baesweiler
Allemagne

4. Autorité de surveillance compétente pour le contrôle et le respect de la législation sur la protection des données

Branch Office in Paris:
Commission nationale de l'informatique et des libertés
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
France

Quartier général en Allemagne:
Commissaire à la protection des données et à la liberté d'information du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie

Kavalleriestraße 2-4
40213 Düsseldorf
Allemagne

5. Finalité de la collecte, du traitement ou de l'utilisation des données

Le traitement des données à caractère personnel a lieu en vue de l'établissement, de l'exécution et, le cas échéant, de la résiliation de nos contrats avec vous, ainsi que de l'exécution de mesures et d'activités dans le cadre de relations précontractuelles. En particulier, le traitement sert ainsi à remplir nos obligations et droits contractuels conformément à nos relations de prestations avec vous et comprend les services, mesures et activités nécessaires à cet effet.

Nous collectons et traitons vos données à caractère personnel notamment à des fins :

- de traitement des réclamations et/ou de la garantie ;
- d'exécution du contrat et d'assistance à la clientèle ;
- de traçabilité des commandes et autres accords ;
- de contrôle de la qualité ;
- de respect d'obligations légales ou de directives des autorités ;

6. Réglementations légales sur la protection des données

Le traitement des données à caractère personnel a lieu en vue de l'établissement, de l'exécution et, le cas échéant, de la résiliation de nos contrats avec vous, ainsi que de l'exécution de mesures et d'activités dans le cadre de relations précontractuelles. En particulier, le traitement sert ainsi à l'exécution de nos obligations et droits contractuels conformément à nos relations de prestations avec vous et comprend les services, mesures et activités nécessaires à cet effet (art. 6, al. 1, lettre b) du RGPD en relation avec l'article 5-2 de la loi n° 78-17). Si vous nous communiquez volontairement des données vous concernant et dépassant le cadre du strict nécessaire, la législation sur la protection des données nous y autorise dans le cadre d'un consentement selon l'art. 6, al. 1, lettre a) du RGPD en relation avec l'article 5-1 de la loi n° 78-17. Au-delà de l'exécution proprement dite du (pré)contrat, nous traitons vos données lorsque cela est nécessaire pour remplir des obligations légales (art. 6, al. 1, lettre c) du RGPD en relation avec l'article 5-3 de la loi n° 78-17) et pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers (art. 6, al. 1, lettre f) du RGPD).

Nous veillons à ce que vos données à caractère personnel soient traitées de manière à garantir leur protection. Les données sont traitées par des moyens électroniques et sur papier. Ce faisant, nous respectons les normes de sécurité visant à protéger votre vie privée et à éviter tout risque d'accès à ces données par des personnes non autorisées. Nous avons pris de nombreuses mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données que vous nous fournissez contre la perte, la manipulation, la destruction et l'accès non autorisé. Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées en fonction de l'évolution technologique et des exigences légales.

7. Nécessité de fournir des données à caractère personnel

Bien que la mise à disposition de données à caractère personnel pour l'exécution / le respect du contrat, en l'occurrence le traitement des réclamations / de la garantie, ne soit pas prescrite par la loi ou par un contrat, nous ne pouvons pas prendre de décision dans le cadre de mesures contractuelles sans les données relatives à vos données à caractère personnel.

8. Catégories de données

Dans le cadre du traitement des réclamations / de la garantie, nous traitons vos données à caractère personnel en rapport avec l'établissement du contrat. Il s'agit notamment de données vous concernant (nom, adresse, coordonnées, date d'achat, etc.) ainsi que, le cas échéant, d'autres données que vous nous transmettez dans le cadre du traitement des réclamations / de la garantie.

9. Droits des personnes concernées

En tant que personne concernée par un traitement de données, vous disposez entre autres des droits suivants en vertu du RGPD (ci-après également appelés « droits des personnes concernées ») :

Droits d'accès (art. 15 du RGPD et Article 49 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit de demander à savoir si nous traitons ou non des données à caractère personnel vous concernant.

La première copie est gratuite, les copies suivantes peuvent faire l'objet d'une rémunération raisonnable. Une copie ne peut être fournie que dans la mesure où elle ne porte pas atteinte aux droits d'autres personnes.

Droit de rectification des données (art. 16 du RGPD et Article 50 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit d'exiger la rectification de vos données si elles sont inexactes et/ou incomplètes. Ce droit comprend également le droit de complétion par des déclarations ou des communications complémentaires.

Droit à l'effacement des données à caractère personnel (art. 17 du RGPD et Article 51 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit de nous demander de supprimer vos données personnelles si

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et traitées ;
- le traitement des données est effectué sur la base d'un consentement que vous avez donné puis révoqué ; cela ne s'applique toutefois pas s'il existe une autre autorisation légale pour le traitement des données ;
- vous vous êtes opposé(e) à un traitement de données dont l'autorisation légale repose sur un « intérêt légitime » (selon l'art. 6, al. 1, lettre e) ou f) du RGPD) ; un effacement ne doit toutefois pas avoir lieu s'il existe des motifs légitimes prioritaires pour un traitement ultérieur ;
- vous vous êtes opposé(e) à un traitement de données à des fins de publicité directe ;
- vos données à caractère personnel ont été traitées de manière illicite ;
- il s'agit de données relatives à un enfant qui ont été collectées pour des services de la société de l'information (= service électronique) sur la base du consentement (conformément à l'art. 8, al. 1 du RGPD).

Il n'existe pas de droit à l'effacement des données à caractère personnel si

- le droit à la liberté d'expression et d'information s'oppose à la demande d'effacement ;
- le traitement des données à caractère personnel est requis
- pour remplir une obligation légale (par exemple, des obligations légales de conservation),
- pour l'exécution de tâches et d'intérêts publics conformément à la législation en vigueur (dont la « santé publique »), ou
- à des fins d'archivage et/ou de recherche ;

- les données à caractère personnel sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Si des données à caractère personnel ont été rendues publiques par nos soins (par exemple sur Internet), nous devons veiller, dans la mesure où cela est techniquement possible et raisonnable, à ce que les autres responsables du traitement des données soient également informés de la demande d'effacement, y compris de la suppression des liens, des copies et/ou des répliques.

Droit à la limitation du traitement des données (art. 18 du RGPD et Article 53 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit de faire limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

- si vous avez contesté l'exactitude de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous demander de ne pas utiliser vos données à d'autres fins pendant la durée de la vérification de l'exactitude et donc de limiter leur traitement ;
- en cas de traitement illégal des données, vous pouvez demander la limitation de l'utilisation des données au lieu de leur effacement ;
- si vous avez besoin de vos données à caractère personnel pour faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice, mais que nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous demander de limiter le traitement aux fins de l'action en justice ;
- si vous vous êtes opposé(e) à un traitement de données (conformément à l'art. 21, al. 1, du RGPD) et s'il n'est pas encore établi que nos intérêts dans un traitement prévalent sur les vôtres, vous pouvez demander que vos données ne soient pas utilisées à d'autres fins pendant la durée de l'examen et que leur traitement soit ainsi limité.

Les données à caractère personnel dont le traitement a été limité à votre demande ne peuvent être traitées, sous réserve de leur conservation, que

- avec votre consentement,
- pour faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux,
- pour protéger les droits d'autres personnes physiques ou morales, ou
- pour des raisons d'intérêt public important.

Si une restriction de traitement est levée, vous en serez informé(e) au préalable.

Droit à la portabilité des données (selon l'art. 20 du RGPD et l'Article 55 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit de nous demander les données que vous nous avez fournies dans un format électronique courant (par exemple, un document PDF ou Excel).

Vous pouvez également nous demander de transmettre ces données directement à une autre entreprise (désignée par vous), dans la mesure où cela nous est techniquement possible.

Pour bénéficier de ce droit, il faut que

- le traitement soit effectué sur la base d'un consentement ou pour l'exécution d'un contrat et soit réalisé à l'aide de procédés automatisés ;
- l'exercice du droit à la portabilité des données ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autres personnes ;

Si vous avez recours au droit à la portabilité des données, vous conservez le droit à l'effacement des données conformément à l'art. 17 du RGPD.

Droit de recours (art. 77 du RGPD)

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle. Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à l'autorité de surveillance de votre lieu de résidence habituel, de votre lieu de travail ou du siège de notre entreprise.

Droit d'opposition (art. 21 du RGPD et Article 56 de la loi n° 78-17)

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données à caractère personnel vous concernant qui est effectué sur la base d'une mise en balance des intérêts (art. 6, al. 1, lettre f), du RGPD). C'est notamment le cas lorsque le traitement des données n'est pas nécessaire à l'exécution d'un contrat. Si vous faites usage de votre droit d'opposition, nous vous prions d'en exposer les raisons. Nous ne traiterons alors plus vos données à caractère personnel, à moins que nous puissions prouver que des raisons impérieuses et dignes de protection pour le traitement des données prévalent sur vos intérêts et vos droits. Veuillez adresser votre opposition à l'adresse du responsable indiquée ci-dessus.

Droit de rétractation (art. 7, al. 3, du RGPD)

Vous avez le droit de révoquer à tout moment le consentement que vous avez donné pour le traitement de vos données. La rétractation déclarée ne modifie pas la légalité du traitement de vos données à caractère personnel effectué jusqu'à la révocation.

Le droit de définir des directives post-mortem (Article 85 de la Loi n° 78-17)

Conformément à la Réglementation applicable sur la protection des Données à caractère personnel, vous avez la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données à caractère personnel après votre décès. Ces directives peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique, certifié par la Cnil et chargé de faire respecter votre volonté conformément aux exigences de la Réglementation applicable sur la protection des Données à caractère personnel.

Exercice des droits des personnes concernées

Pour exercer les droits des personnes concernées, veuillez vous adresser au service mentionné ci-dessus. Les demandes soumises par voie électronique reçoivent généralement une réponse électronique. Les informations, communications et mesures à fournir en vertu du RGPD, y compris « l'exercice des droits des personnes concernées », sont en principe fournies à titre gratuit. Ce n'est que dans le cas de demandes manifestement infondées ou excessives que nous sommes en droit de percevoir une rémunération appropriée pour le traitement ou de renoncer à agir (conformément à l'art. 12, al. 5, du RGPD).

En cas de doute raisonnable quant à votre identité, nous sommes en droit de vous demander des informations supplémentaires afin de vous identifier. Si nous ne sommes pas en mesure de vous identifier, nous sommes en droit de refuser de traiter votre demande. Nous vous informerons séparément et dans la mesure du possible de l'absence de possibilité d'identification. (Voir l'art. 12, al. 6, et l'art. 11 du RGPD.)

En règle générale, les demandes de renseignements et d'informations sont traitées immédiatement, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Le délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si cela s'avère nécessaire compte tenu de la complexité et/ou du nombre de demandes ; en cas de prolongation du délai, nous vous informerons des raisons du retard dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Si nous n'agissons pas à la suite d'une demande, nous vous informerons sans délai, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, des motifs de cette décision et de la possibilité de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle ou d'exercer un recours juridictionnel. (Voir l'art. 12, al. 3 et 4 du RGPD.)

Attention : vous ne pouvez exercer vos droits en tant que personne concernée que dans le cadre des restrictions et limitations prévues par l'Union ou les États membres. (Art. 23 du RGPD)

10. Destinataires ou catégories de destinataires des données

Dans le cadre du traitement, vos données peuvent être transmises :

- aux personnes et aux services internes de notre entreprise qui sont impliqués dans le traitement des données pour l'exécution de nos obligations contractuelles et légales ou dans le cadre du traitement et de la mise en œuvre de notre intérêt légitime, pour l'exécution de nos obligations contractuelles et légales ou dans le cadre du traitement et de la mise en œuvre de notre intérêt légitime ;
- à la société TOTO Ltd., 1-1-, Nakashima 2-chome, Kokurakita-ku, Kitakyushu, Fukuoka, 802-8601 Japon en tant que société mère ; le transfert s'effectue sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ;
- aux prestataires de services liés par contrat et tenus au secret professionnel, qui effectuent des tâches partielles de traitement des données dans le cadre de l'exécution du contrat ;
- aux entreprises externes, si nécessaire. Il s'agit par exemple de prestataires de services postaux pour la distribution de lettres et/ou d'entreprises de logistique/d'expédition en rapport avec l'exécution du contrat ;
- aux prestataires de services externes, dans la mesure où ils traitent les données pour notre compte en tant que sous-traitants ou preneurs de fonction (par exemple, les centres de données externes, les imprimeries ou les entreprises chargées de l'élimination des données, etc. ;)
- aux autorités, si nous sommes tenus de fournir des informations, de communiquer ou de transmettre des données pour satisfaire à des exigences légales ou si la transmission des données est dans l'intérêt public (cf. point 5 ci-dessus) ;
- à TOTO Europe GmbH partenaires de service qui effectuent en notre nom le remplacement / la réparation d'une réclamation et/ou le traitement de la garantie

11. Transfert de données vers des pays tiers

Aucun transfert de données vers des pays tiers n'est prévu. Ces transferts n'ont lieu que dans le cadre des exigences contractuelles existantes, des communications nécessaires, ainsi que d'autres exceptions expressément prévues par les articles 44 à 49 du RGPD. Aucune autre transmission à des pays tiers n'a lieu actuellement.

12. Durée de conservation des données / Délais normaux d'effacement des données

Nous traitons et conservons vos données pendant la durée de notre relation commerciale. Cela inclut également l'initiation d'un contrat (relation juridique précontractuelle) et l'exécution d'un contrat.

En outre, nous sommes soumis à différentes obligations de conservation et de documentation, qui découlent

entre autres du Code de commerce, du Code de consommation et du Code civil français, ainsi que du Code de commerce allemand (HGB) et du Code fiscal allemand (AO). Les délais de conservation ou de documentation qui y sont prescrits s'étendent jusqu'à dix ans après la fin de la relation commerciale

ou du rapport juridique précontractuel. En outre, des dispositions légales spécifiques peuvent prévoir une durée de conservation plus longue, pouvant aller jusqu'à 30 ans.

Si les données ne sont plus nécessaires à l'exécution d'obligations et de droits contractuels ou légaux, elles sont régulièrement effacées, à moins que leur traitement ultérieur, limité dans le temps, ne soit nécessaire à l'exécution des finalités mentionnées au « point 5 ». Dans ces cas, nous pouvons également conserver et, le cas échéant, utiliser vos données après la fin de notre relation commerciale ou de notre relation juridique précontractuelle pour une durée compatible avec les finalités.

13. Traitement des données

Nous traitons vos données sur notre propre serveur. Celui-ci est protégé par les mesures techniques et organisationnelles prises conformément à l'art. 32 du RGPD contre l'accès par des personnes non autorisées. Un concept d'autorisation garantit que seuls les employés autorisés peuvent avoir accès à ces données. Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées en fonction de l'évolution technologique et des exigences légales.