Notice d’information relative à la protection des données des clients et clients finaux
Gestion des réclamations et des demandes au titre de la garantie

TOTO Europe GmbH
Kesselstraße 5-7
40221 Düsseldorf
Allemagne

Notice d'information relative à la protection des données des clients et clients finaux
Gestion des réclamations et des demandes au titre de la garantie

Notice d'information relative à la protection des données des clients et clients finaux – Gestion des réclamations et des demandes au titre de la garantie

1. Nom et adresse du responsable du traitement

TOTO Europe GmbH
Kesselstraße 5-7
40221 Düsseldorf
Allemagne

Tribunal chargé de la tenue du registre : tribunal de Düsseldorf (Amtsgericht Düsseldorf)
Numéro d'immatriculation au registre du commerce : HRB 24827
Numéro d'identification à la TVA : DE 258501442

2. Coordonnées du responsable du traitement

Tél. : +49 211 27308-200
Fax : +49 211 27308-202
E-mail : teu.information@toto.com

3. Délégué à la protection des données

Le délégué externe à la protection des données désigné est :

Monsieur Stefan Kleinermann
au sein de Kleinermann & Sohn GmbH
Max-Planck-Str. 9
52499 Baesweiler
Allemagne
E-mail : dsb@das-datenschutz-team.de

4. Autorité de contrôle compétente en matière de protection des données

Commissaire à la protection des données du Land de Rhénanie-du-Nord–Westphalie
Kavalleriestraße 2-4
40213 Düsseldorf
Allemagne

5. Finalités de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données personnelles

Nous traitons des données personnelles pour examiner et gérer les réclamations et les demandes au titre de la garantie, communiquer avec vous et organiser les réparations, livraisons de remplacement

et retours nécessaires. Cela comprend également la coopération avec les revendeurs, les installateurs et les partenaires de service TOTO, dans la mesure où elle est nécessaire à la gestion de votre dossier.

Nous collectons et traitons vos données personnelles notamment aux fins suivantes :

- examiner et traiter les réclamations et les demandes de prise en charge au titre de la garantie ;
- organiser les réparations, échanges, livraisons de remplacement et retours, et assurer le suivi de la clientèle ;
- documenter les demandes, commandes et prestations réalisées, et constater, exercer ou défendre des droits en justice ;
- effectuer des contrôles qualité et examiner les défauts des produits ;
- respecter nos obligations légales ou les exigences des autorités publiques.

6. Bases légales du traitement des données personnelles

Lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat avec vous, notamment à l'exécution d'une garantie ou d'un contrat de service, ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à votre demande, il repose sur l'article 6, paragraphe 1, point b), du règlement général sur la protection des données (RGPD). En l'absence d'une telle relation contractuelle avec vous, nous traitons vos données personnelles pour examiner et traiter votre réclamation et faciliter sa prise en charge par les revendeurs ou les partenaires de service, sur le fondement de l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD. Notre intérêt légitime consiste à traiter les demandes des clients de manière efficace et appropriée et à organiser le service après-vente nécessaire.
Nous traitons des données personnelles pour assurer la documentation nécessaire des dossiers, effectuer des contrôles qualité, examiner les défauts des produits et constater, exercer ou défendre des droits en justice, sur le fondement de l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD. Nos intérêts légitimes résident dans la préservation de la qualité de nos produits et services, la traçabilité du traitement des dossiers et la défense de nos intérêts juridiques. Ces traitements ne sont effectués que si vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux ne prévalent pas sur nos intérêts légitimes.
Nous traitons des données personnelles pour respecter nos obligations légales, notamment les obligations de conservation prévues par le droit commercial et fiscal, sur le fondement de l'article 6, paragraphe 1, point c), du RGPD, lu conjointement avec les dispositions légales applicables.
Lorsque vous consentez à certains traitements supplémentaires, ceux-ci reposent sur l'article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD. La seule communication volontaire d'informations supplémentaires ne constitue pas un consentement à leur traitement pour d'autres finalités.

Nous prenons les mesures appropriées pour protéger vos données personnelles lors de leur traitement, que ce soit par voie électronique ou sur support papier. Nous appliquons des normes de sécurité destinées à protéger votre vie privée et à empêcher tout accès non autorisé à vos données. Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles étendues pour protéger les données que vous nous confiez contre la perte, l'altération, la destruction et les accès non autorisés. Nous améliorons continuellement nos mesures de sécurité en fonction des évolutions technologiques et des exigences légales.

7. Nécessité de fournir des données personnelles

Pour examiner et traiter votre réclamation ou votre demande au titre de la garantie, nous avons besoin des coordonnées et des informations relatives au produit, à l'achat et au dossier qui sont nécessaires à cette fin. Sans ces informations, nous pouvons être dans l'impossibilité d'examiner votre demande ou de fournir les prestations nécessaires. Les informations requises pour respecter des obligations

légales doivent également être fournies. La fourniture d'informations supplémentaires est, en principe, facultative.

8. Catégories et sources des données personnelles

Nous traitons notamment les noms, adresses et coordonnées ainsi que les informations relatives au produit et à l'achat, par exemple la désignation du produit, son numéro de série, la date d'achat et les justificatifs d'achat. Nous traitons également les informations relatives à la réclamation ou à la demande au titre de la garantie, à l'installation et au dysfonctionnement signalé, les échanges correspondants ainsi que les photographies et les données de réparation, de livraison et de service nécessaires, dans la mesure où ces éléments contiennent des données personnelles. Nous ne traitons les données de paiement et les coordonnées bancaires que si cela est nécessaire à la gestion du dossier, par exemple pour effectuer un remboursement.
Nous obtenons généralement les données directement auprès de vous. Lorsque la demande est traitée par l'intermédiaire d'un revendeur, d'un installateur ou d'un partenaire de service TOTO, nous obtenons également les informations nécessaires auprès de ces intervenants. Nous recevons aussi des informations sur les réparations, les interventions et les livraisons de la part des prestataires de service et des entreprises de transport que nous mandatons, dans la mesure où elles sont nécessaires à la poursuite du traitement de votre dossier.

9. Droits des personnes concernées

Le RGPD vous confère les droits suivants concernant vos données personnelles :

Droit d'accès (article 15 du RGPD)
Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données personnelles vous concernant sont ou ne sont pas traitées.

La première copie est gratuite. Des frais raisonnables peuvent être facturés pour les copies supplémentaires. Une copie ne peut être fournie que dans la mesure où cela ne porte pas atteinte aux droits d'autres personnes.

Droit de rectification (article 16 du RGPD)
Vous avez le droit de nous demander de rectifier vos données si elles sont inexactes ou incomplètes. Vous pouvez notamment faire compléter des données incomplètes en fournissant une déclaration ou des informations complémentaires.

Droit à l'effacement des données personnelles (article 17 du RGPD)
Vous avez le droit de nous demander l'effacement de vos données personnelles lorsque :

- les données personnelles ne sont plus nécessaires aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et traitées ;
- le traitement repose sur votre consentement et vous retirez ce consentement, sauf s'il existe une autre base légale autorisant le traitement ;
- vous vous êtes opposé à un traitement reposant sur ce qui est désigné comme un « intérêt légitime » au sens de l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f), du RGPD ; l'effacement n'est toutefois pas requis s'il existe des motifs légitimes impérieux justifiant la poursuite du traitement ;
- vous vous êtes opposé au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale ;
- vos données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;

- il s'agit de données concernant un enfant, collectées sur la base du consentement dans le cadre de services de la société de l'information, c'est-à-dire de services électroniques, conformément à l'article 8, paragraphe 1, du RGPD.

Le droit à l'effacement ne s'applique pas dans la mesure où le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale, notamment d'une obligation légale de conservation, ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice. D'autres exceptions légales sont prévues à l'article 17, paragraphe 3, du RGPD.

Si nous avons rendu des données personnelles publiques, par exemple sur internet, nous devons, dans la mesure où cela est techniquement possible et raisonnable, veiller à ce que les autres organismes qui traitent ces données soient informés de la demande d'effacement, y compris de la demande de suppression des liens vers ces données ainsi que de leurs copies ou reproductions.

Droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD)

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas suivants :

- Si vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, vous pouvez nous demander de ne pas les utiliser à d'autres fins pendant la vérification de leur exactitude et, par conséquent, de limiter leur traitement.
- Si le traitement est illicite, vous pouvez demander la limitation de l'utilisation de vos données plutôt que leur effacement.
- Si vous avez besoin de vos données personnelles pour constater, exercer ou défendre des droits en justice alors que nous n'en avons plus besoin, vous pouvez nous demander de limiter leur traitement à ces finalités.
- Si vous vous êtes opposé au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, du RGPD et qu'il n'a pas encore été établi si nos intérêts dans la poursuite du traitement prévalent sur les vôtres, vous pouvez nous demander de ne pas utiliser vos données à d'autres fins pendant cette vérification et, par conséquent, de limiter leur traitement.

Lorsque le traitement de vos données personnelles a été limité à votre demande, celles-ci ne peuvent, à l'exception de leur conservation, être traitées que :

- avec votre consentement ;
- pour constater, exercer ou défendre des droits en justice ;
- pour protéger les droits d'une autre personne physique ou morale ; ou
- pour des motifs importants d'intérêt public.

Nous vous informerons avant la levée de la limitation du traitement.

Droit à la portabilité des données (article 20 du RGPD)

Vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, sous réserve que les conditions ci-dessous soient remplies.

Vous pouvez également nous demander de transmettre directement ces données à une autre entreprise que vous aurez désignée, lorsque cela est techniquement possible.

Ce droit s'applique à condition que :

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

L'exercice de votre droit à la portabilité ne vous prive pas de votre droit à l'effacement prévu à l'article 17 du RGPD.

Droit d'introduire une réclamation (article 77 du RGPD)
Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Vous pouvez notamment vous adresser à l'autorité de contrôle compétente pour votre lieu de résidence habituelle ou votre lieu de travail. L'autorité de contrôle compétente pour le siège de notre entreprise est le Commissaire à la protection des données du Land de Rhénanie-du-Nord–Westphalie.

Droit d'opposition (article 21 du RGPD)
Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD. Ce droit s'applique également au profilage fondé sur cette disposition. Nous cessons alors de traiter vos données personnelles, sauf si nous démontrons l'existence de motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, ou si le traitement est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.
Lorsque vos données personnelles sont traitées à des fins de prospection commerciale, vous pouvez vous opposer à ce traitement à tout moment, sans avoir à motiver votre demande. Ce droit s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à cette prospection. À la suite de votre opposition, nous ne traitons plus vos données personnelles à ces fins.
Vous pouvez exercer votre droit d'opposition en utilisant les coordonnées figurant dans la présente notice.

Droit de retirer votre consentement (article 7, paragraphe 3, du RGPD)
Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données en nous en informant. Ce retrait ne remet pas en cause la licéité du traitement de vos données personnelles effectué avant le retrait du consentement.

Exercice de vos droits
Pour exercer vos droits, veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus. Les demandes transmises par voie électronique reçoivent généralement une réponse par la même voie. Les informations, communications et mesures prévues par le RGPD, y compris celles liées à l'exercice de vos droits, sont en principe gratuites. Nous ne pouvons facturer des frais raisonnables ou refuser de donner suite à une demande que si celle-ci est manifestement infondée ou excessive, conformément à l'article 12, paragraphe 5, du RGPD.

Si nous avons des doutes raisonnables sur votre identité, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour la vérifier. Si nous ne sommes pas en mesure de vous identifier, nous pouvons refuser de donner suite à votre demande. Dans la mesure du possible, nous vous informerons séparément de cette impossibilité (voir l'article 12, paragraphe 6, et l'article 11 du RGPD).

Les demandes d'accès et d'information sont généralement traitées dans les meilleurs délais et dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si nécessaire, compte tenu de la complexité ou du nombre de demandes. En cas de prolongation, nous vous en informerons dans le mois suivant la réception de votre demande et vous en préciserons les raisons. Si nous ne donnons pas suite à une demande, nous vous informerons dans les meilleurs délais et dans le mois suivant sa réception des motifs de cette décision ainsi que de votre droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité

de contrôle ou de former un recours juridictionnel (voir l'article 12, paragraphes 3 et 4, du RGPD).

Veuillez noter que l'exercice de vos droits est soumis aux restrictions et limitations prévues par le droit de l'Union européenne ou des États membres conformément à l'article 23 du RGPD.

10. Destinataires ou catégories de destinataires des données personnelles

Dans le cadre du traitement, vos données peuvent être communiquées aux destinataires suivants :

- les personnes et services internes de notre entreprise, dans la mesure où ils ont besoin des données pour remplir nos obligations contractuelles et légales ou poursuivre nos intérêts légitimes ;
- les prestataires engagés contractuellement, soumis à une obligation de confidentialité et chargés de certaines opérations de traitement dans le cadre de l'exécution des contrats ;
- les entreprises externes, lorsque cela est nécessaire, notamment les prestataires de services postaux pour l'envoi de courriers et les entreprises de logistique ou de transport dans le cadre de l'exécution des contrats ;
- les prestataires externes qui traitent des données pour notre compte, par exemple les prestataires informatiques, les centres de données externes, les imprimeries ou les entreprises spécialisées dans la destruction de données ;
- les autorités et autres organismes publics, lorsque la loi nous impose de fournir des renseignements, d'effectuer des déclarations ou de communiquer des données, ou lorsque cette communication relève de l'intérêt public (voir la section 5 ci-dessus) ;
- les partenaires de service TOTO ainsi que les revendeurs et installateurs concernés, dans la mesure où cela est nécessaire pour examiner et traiter votre réclamation ou votre demande au titre de la garantie, effectuer des réparations ou procéder à des remplacements.

11. Transferts de données personnelles vers des pays tiers

Aucun transfert de données personnelles à des destinataires juridiquement distincts de notre entreprise et situés en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen n'est actuellement prévu dans le cadre de la gestion des réclamations et des demandes au titre de la garantie décrite dans la présente notice.

12. Durée de conservation et effacement des données

Nous conservons vos données personnelles pendant la durée nécessaire à l'examen et au traitement de votre réclamation ou de votre demande au titre de la garantie, y compris les éventuelles opérations de suivi et la documentation nécessaires.

Nous conservons également les données personnelles dans la mesure nécessaire au respect des obligations légales de conservation et de documentation, notamment celles prévues par le Code de commerce allemand (Handelsgesetzbuch – HGB) et le Code fiscal allemand (Abgabenordnung – AO). Selon le type de document, les durées de conservation sont généralement de six, huit ou dix ans. Leur point de départ et leur durée sont déterminés par les dispositions légales applicables. Des durées plus longues peuvent s'appliquer lorsque la loi l'exige.

Lorsque des données sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, nous les conservons pendant la durée nécessaire à ces finalités. Nous tenons notamment compte des

délais légaux de prescription. Le délai de prescription de droit commun prévu à l'article 195 du Code civil allemand (Bürgerliches Gesetzbuch – BGB) est de trois ans ; des délais plus longs peuvent s'appliquer dans certains cas.

Nous effaçons les données personnelles lorsque les finalités du traitement ne s'appliquent plus et que les durées de conservation applicables ont expiré, sauf si une autre base légale impose de prolonger leur conservation.

13. Traitement des données

Nous traitons vos données personnelles en mettant en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément à l'article 32 du RGPD, afin de les protéger notamment contre les accès non autorisés, la perte, l'altération et la destruction. Un dispositif de gestion des habilitations garantit que seuls les salariés autorisés peuvent accéder aux données nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Nous réexaminons et adaptons continuellement nos mesures de sécurité en fonction des évolutions technologiques et des exigences légales.