POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Préambule
World-motors.fr est la société éditrice du service World-motors.fr, ci-après "WORLD MOTORS" pour les besoins des présentes.

WORLD MOTORS accorde une grande importance à la protection de votre vie privée et de vos Données personnelles et, s'est toujours engagée à utiliser les Données personnelles de ses clients et prospects que dans la mesure où cela est nécessaire au bon fonctionnement du site www.world-motors.fr (ci-après le "Site") et à la mise à disposition de ses offres et services. Les données personnelles désignent les informations qui concernent des personnes physiques, identifiées ou identifiables, directement ou indirectement (ci-après les « Données personnelles »).

La collecte et le traitement que nous réalisons s'effectuent dans le respect du cadre juridique en vigueur applicable à la protection des Données personnelles et notamment, le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, (ci-après le « Règlement »).

Cette politique de protection des Données personnelles a donc pour objet de vous présenter plus en détail notre approche vis-à-vis de vos Données personnelles, de vous expliquer les cas dans lesquels nous les collectons, les raisons justifiant cette collecte et ce que nous en faisons (ci-après la « Politique »).

Cette Politique a vocation à s'appliquer aux clients de WORLD MOTORS, aux prospects et aux visiteurs lors de leur navigation sur le Site. La Politique fait partie intégrante des conditions générales de vente (ci-après "CGV) du Site.

WORLD MOTORS se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, sa Politique afin notamment de faire évoluer ses services ou de se conformer à toute nouvelle réglementation applicable. La politique applicable est celle en vigueur à la date de connexion d'accès au Site de l'utilisateur ou lors de toute inscription aux Services proposés par WORLD MOTORS.

Il est donc conseillé à l'utilisateur de consulter régulièrement la Politique sur le Site pour se tenir informé de toute nouvelle mise à jour.

Qui traite vos Données personnelles ?
WORLD MOTORS intervient en qualité de responsable de la collecte et du traitement de vos Données personnelles. Nous mettons en œuvre des traitements dédiés aux services et à la gestion de la relation avec nos clients et prospects pour permettre à chacun d'eux d'entretenir et de réparer leur véhicule.

Quand collectons-nous vos Données personnelles ?
Tout au long de notre relation, vous pouvez être amené à nous transmettre vos Données personnelles, lorsque :

vous créez un compte sur le Site;
vous achetez nos produits ou services ;
lorsque vous contactez notre service après-vente, effectuez une réclamation, lorsque vous entrez en relation avec nos équipes de relations clientèle ou plus généralement, lors de tout autre contact direct avec nos équipes ;
lors d'une souscription à la newsletter, de votre participation à des études marketing ou à un jeu-concours ou lorsque vous proposez de laisser des avis sur le Site et de les partager avec la communauté des clients ;
lorsque vous naviguez sur le Site, nous utilisons des cookies, petits fichiers textes qui sont enregistrés sur votre appareil (ordinateur, tablette ou mobile).

Quelles Données personnelles collectons-nous ?
Lorsque vous utilisez notre Site et nos services, nous collectons et traitons vos Données personnelles.

Conformément à nos CGV, votre compte personnel est unique pour tous les sites internet appartenant au groupe WORLD MOTORS, les données qui sont communes à tous les sites sont vos nom, prénom, et identifiants, les autres données sont spécifiques au Site WORLD MOTORS de chaque pays.

Les traitements de Données personnelles mis en œuvre par WORLD MOTORS concernent les données suivantes :

Données nominatives de civilité et de contact : nom, prénom, numéros de téléphone, adresses postales, adresse email.
Données portant sur le véhicule : marque, modèle et cylindrée, associées à vos commandes.
Données du véhicule : plaque d'immatriculation, numéro d'identification du véhicule "VIN", si vous les avez communiqués.
Données de connexion : adresse IP.
Données relatives aux transactions effectuées sur le Site : numéro client, numéros de facture, numéros de colis, historique de commandes, numéros de vente et numéros de commande.
Données relatives à vos communications avec notre service clientèle : voix, si vous ne vous êtes pas opposé à son enregistrement, les communications que vous nous avez envoyées et vos réponses aux enquêtes
Données de préférence : acceptation ou refus de communication marketing (offres, publicités, promotions) de notre part, de la part de nos partenaires.
Données de paiement : WORLD MOTORS ne collecte ni votre N° de carte bancaire, ni vos données financières. Vos données bancaires sont collectées uniquement par le prestataire de service de paiement que vous avez sélectionné conformément aux dispositions légales (Code monétaire et Financier-Art L. 133-24). L'ensemble de nos prestataires de service de paiement sont certifiés PCI-DSS (norme de sécurité pour les paiements bancaires).
Un RIB peut vous être demandé pour effectuer un remboursement, dans ce cas votre RIB sera conservé le temps du traitement pour être transmis à notre établissement bancaire.

Dès lors que que vous renseignez votre RIB vous acceptez l'enregistrement de ce dernier et sa transmission à notre établissement bancaire.

Pour quelles finalités traitons-nous vos informations personnelles ?

WORLD MOTORD ne traite vos Données personnelles que dans le cadre de l'une des finalités légalement autorisées suivantes :

l'exécution d'un contrat, par exemple, pour traiter et exécuter une commande ;
l'exécution d'une obligation légale, par exemple la conservation de factures ;
lorsque cela est dans l'intérêt légitime de WORLD MOTORS ;
lorsque vous avez donné votre consentement au traitement de vos Données personnelles. Lorsque c'est le cas, vous pouvez retirer ce dernier à tout moment.
Parmi les exemples d'intérêts légitimes prévus par le Règlement, figurent la prévention de la fraude, le marketing direct concernant des produits et services similaires à destination des clients de WORLD MOTORS et le partage de Données au sein du groupe de sociétés dont WORLD MOTORS fait partie.

Dans le cadre de la sécurisation de ses paiements, WORLD MOTORS fait appel à des systèmes permettant la prise de décision automatisée. Ces traitements visant à lutter contre la fraude, basés sur plusieurs paramètres (volume d'achat, montant du panier, fréquence …), permettent d'établir un score de la commande. Le résultat établi à partir de ce scoring et les éléments de ce dernier sont transmis aux prestataires de paiement de WORLD MOTORS et aux banques émettrices de votre moyen de paiement pour la sécurisation des accès à vos comptes et le paiement de votre commande. Ce traitement ainsi que les modalités régissant sa communication sont mis en œuvre pour répondre aux exigences de la Directive européenne sur les Services de Paiement.

*Voir tableau ci-contre

Quelle est la durée de conservation de vos Données personnelles ?
Pour les finalités de traitements liées notamment à la création de votre compte client, et l'historique de vos transactions effectuées sur le Site, vos Données personnelles sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée pouvant varier selon les fondements qui régissent la durée de conservation (obligation légale, obligation contractuelle ou intérêt légitime). Dans tous les cas, vos Données personnelles issues des factures nécessaires pour répondre à nos obligations réglementaires comptables sont conservées pendant la durée de notre relation commerciale puis pour une durée maximum de dix (10) ans.

Vos communications sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité poursuivie et dans la limite de six (6) mois maximum pour les enregistrements vocaux et pour la durée nécessaire pour répondre et aux demandes n'excédant pas douze (12) mois pour les communications par e-mails et/ou chats.

A qui transmettons-nous vos Données personnelles ?
Nous ne partageons pas vos Données personnelles avec des tiers hors des services internes, dûment habilités à traiter vos Données personnelles dans le cadre des finalités spécifiques visées en section 3.

Toutefois, nous pouvons être amenés à transmettre vos Données personnelles à des prestataires externes dûment autorisés avec lesquels nous travaillons, à savoir certains prestataires spécialisés dans le cadre des finalités spécifiques suivantes :

les transactions bancaires (ex : banques, prestataires de service de paiement) ;
la gestion de la relation client (ex : centres d'appel) ;
le service après-vente (ex : centres d'expertise) ;
Conseillers professionnels (ex : Assureurs, Avocats, Auditeurs, Commissaires aux comptes)
la livraison de produits (ex : transporteurs) ;
l'hébergement des données (ex : vos Données personnelles)
l'informationnel (ex : l'envoi de l'email de validation de commande) ; et
l'expérience client (ex : l'envoi d'enquête de satisfaction pour mesurer la satisfaction client à notre marque, avis sur nos produits ou nos services).
Pour ces derniers, WORLD MOTORS et ses sous-traitants ont la possibilité de contacter par email l'utilisateur pour l'inviter, sans contrepartie, à déposer un avis en ligne concernant le rapport/qualité du produit acheté sur le Site ou partager leur expérience client WORLD MOTORS.
WORLD MOTORS invite expressément l'utilisateur à prendre connaissance des CGV pour mieux connaître les conditions de mise en œuvre de nos services.

Vos Données personnelles sont-elles traitées en dehors de l'Union européenne ?
Vos données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par WORLD MOTORS soit par ses prestataires (sous-traitants). Certaines données peuvent faire l'objet de traitements ponctuels en dehors de l'Union Européenne dans des pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Des mesures et garanties spécifiques sont mises en œuvre pour sécuriser de tels transferts. Il s'agit notamment en pratique de Clauses Contractuelles Types ou de règles d'entreprise contraignantes. Pour en savoir plus sur les mesures mises en place ou obtenir une copie des garanties, nous vous invitons à en faire la demande auprès du Délégué à la Protection des Données de WORLD MOTORS à l'adresse : contact@world-motors.fr

Quels sont vos droits et comment les exercer ?
Vous disposez d'un droit à l'information, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement, de suppression et de portabilité sur vos Données personnelles, que vous pourrez exercer au titre de motifs légitimes, et sous réserve des motifs légitimes impérieux dont pourrait justifier WORLD MOTORS pour conserver vos Données personnelles.

Vous avez le droit de demander :

L'accès et la rectification de vos Données personnelles. Veuillez noter que vous pouvez à tout moment consulter et modifier vos informations personnelles à partir de la rubrique « mon compte ».
La limitation du traitement de vos Données personnelles.
Il est important de noter que ce droit ne s'applique que si vous disposez d'un motif légitime à faire valoir. A titre d'exemple : contestation de l'exactitude de vos Données personnelles, défense ou exercice de vos droits en justice.
La suppression de vos Données personnelles.
Veuillez noter que la suppression des données de votre compte client, entraînera la suppression de vos données et comptes des Sites WORLD MOTORS de chaque pays.

Une fois votre compte client unique supprimé, vous ne pourrez plus et ce pour tous les sites internet de WORLD MOTORS :

consulter l'historique de vos commandes ;
consulter ou télécharger vos factures ;
consulter vos remboursements ;
utiliser vos codes promotionnels ;
effectuer un retour de pièce neuve, de consigne ou de garantie, en bénéficiant de l'étiquette de retour à tarif préférentiel.
D'exercer votre droit d'opposition vis-à-vis des traitements exploités à des fins de prospections commerciales.
Si vous êtes concerné par la prospection :
par email, vous pouvez vous désabonner des newsletters en cliquant sur le lien hypertexte pour vous désabonner, présent dans chaque communication commerciale ;
téléphonique, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de votre numéro de téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.fr.
D'exercer votre droit à la portabilité.
Le retrait de votre consentement.
Veuillez noter que le retrait de votre consentement, possible à tout moment, ne portera pas atteinte à la licéité des traitements réalisés avant le retrait de celui-ci.
Vous avez également le droit de formuler des directives post-mortem spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos Données personnelles.

Pour pouvoir exercer vos droits, que vous pouvez exercer à tout moment, votre demande d'exercice devra nous être envoyée de la manière suivante :

par voie électronique à contact@world-motors.fr en indiquant vos nom, prénom et e-mail
par voie postale accompagnée d'un justificatif d'identité à l'adresse : WORLD MOTORS, 1335 CHEMIN PERREY 27680 TROUVILLE LA HAULE.
Les demandes envoyées à WORLD MOTORS doivent contenir vos informations personnelles identiques à celles renseignées lors de la création de votre compte client (nom, prénom, email). En cas de doute sur l'identité de la personne exerçant l'un des droits susmentionnés, WORLD MOTORS peut demander à la personne de justifier son identité en adressant la copie d'un justificatif d'identité.

Nous vous adresserons une réponse dans un délai d'un (1) mois suivant la date de réception de votre demande. Dans certains cas, liés à la complexité de la demande ou du nombre de demandes, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois.

Nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données personnelles (ci-après le « DPO ») auprès de la CNIL, pour témoigner de notre engagement en faveur du respect de votre vie privée et de vos droits sur vos Données personnelles.

En cas de réclamation vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des données (ci-après "DPO") de WORLD MOTORD par email à contact@world-motors.fr

Si vous estimez que le traitement de vos Données personnelles ne respecte pas la réglementation en vigueur, vous pouvez à tout moment, faire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL).

Définition et rôle des cookies
Nous utilisons des technologies communément appelé cookies. Ces derniers comprennent entre autres les cookies HTTP ; les "fingerprinting" (calcul d'un identifiant unique de la machine basé sur des éléments de sa configuration à des fins de traçage) ; les pixels invisibles ou "web bugs" ou tout autre identifiant généré par un logiciel ou un système d'exploitation

Qu'est-ce qu'un cookie ?
Un cookie est un fichier téléchargé sur l'ordinateur, la tablette ou tout autre terminal mobile lors de l'accès à un site Internet. Ce fichier peut être lu par son émetteur le temps de sa durée de validité. Ils permettent le fonctionnement de certaines fonctionnalités (authentification, utilisation de service tel que le chat, ...), ainsi que de reconnaître le terminal concerné à chaque fois que ce dernier accède à un contenu numérique comportant des cookies du même émetteur. A cet effet, seuls les cookies eux-mêmes sont identifiés sur votre appareil. Vos Données personnelles ne sont enregistrées que lorsque vous l'autorisez ou lorsque cela est nécessaire pour que vous puissiez accéder aux services proposés.

Quelles sont les informations collectées ?
L'adresse IP, la date et l'heure de connexion, le type d'appareil, le navigateur utilisé, le système d'exploitation, vos préférences en matière de confidentialité, les pages et les produits consultés.

Quels types de cookies sont utilisés sur le Site ?
Le Site de WORLD MOTORS utilise quatre types de cookies :

des cookies techniques;
des cookies de mesure d'audience;
des cookies fonctionnels;
des cookies publicitaires.

Durée de conservation des cookies
Les cookies sont conservés pour une durée maximale de treize (13) mois à compter de leur dépôt sur votre terminal. A l'expiration de ce délai, votre consentement sera à nouveau requis, et se matérialisera par la présentation du bandeau cookies.

Gérer mes cookies
Si vous le souhaitez, vous pouvez à tout moment autoriser, bloquer ou supprimer les cookies installés sur votre ordinateur ou votre smartphone.
Sur le Site, vous pouvez modifier vos préférences en matière de cookies en cliquant sur le lien "Gérer mes cookies" situé en bas de page du Site.

Nous attirons votre attention sur le fait que le refus ou la suppression de certains de nos cookies pourrait avoir pour conséquence de réduire ou d'empêcher l'accès à tout ou partie des services proposés sur notre Site. Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.
Vous pouvez également désactiver les cookies en fonction de leur finalité

Vous pouvez également créer des listes d'opposition au dépôt des cookies via les plateformes de désabonnement de la NAI, de l'EDAA , de la DAA.

Veuillez noter que WORLD MOTORS ne saurait être tenue responsable du contenu des éventuels liens hypertextes pointant vers des ressources extérieures au Site.

Mail suspect ? Qu'est-ce que le phishing ?
Le phishing, ou hameçonnage en français, est une technique frauduleuse utilisée par les pirates informatiques pour récupérer des informations sensibles, personnelles et/ou confidentielles (coordonnées bancaires, vol d'identité…) appartenant à des internautes. Pour cela, ils reproduisent à l'identique le design d'un site ou des communications (email) d'une marque légitime.

La forme la plus répandue reste l'envoi d'un email paraissant officiel et dont le contenu invite la victime à cliquer sur un lien redirigeant sur un site paraissant lui aussi officiel afin d'y communiquer ses informations confidentielles.

Comment procèdent les phishers ?
Les phishers envoient des emails à un très grand nombre d'internautes dont les adresses ont été collectées illégalement ou composées automatiquement par des outils spécifiques. Ces emails reprennent les logos et typographies officiels de différentes sociétés comme des banques, des sites de e-commerce ou des fournisseurs d'accès à Internet, et demandent à l'internaute de cliquer sur un lien hypertexte inclus dans le message. L'adresse URL du lien compris dans l'email est également « masquée » afin de paraître authentique.

Les emails de phishing sont en général menaçants à l'encontre de leurs victimes ou comportent des promesses ou des garanties.

Ils contiennent bien souvent des fautes d'orthographe, des erreurs de syntaxe ou encore des informations erronées sur les références du client.

Toutefois les techniques de phishing s'affinent et se modernisent. Le mode opératoire ne change pas mais les faux emails deviennent moins grossiers, plus souvent rédigés en français et avec moins de fautes.

Que faire si vous recevez un email frauduleux ?
S'il s'agit d'un email émanant d'une société dont vous êtes client (WORLD MOTORS, organisme bancaire, Trésor Public, EDF, etc.) :

méfiez-vous des formulaires dans un email ou sur un site internet demandant des informations bancaires
en cas de doute, contactez le Service Client de la société pour déterminer s'il est bien l'expéditeur officiel du message

Comment se protéger du phishing ?
De manière générale, ne communiquez jamais vos identifiants.

Si vous recevez un e-mail contenant un lien vers un formulaire en ligne vous demandant de renseigner vos Données personnelles (adresse email, mot de passe WORLD MOTORS, coordonnées bancaires, etc.), c'est que vous avez reçu un e-mail frauduleux et que vous êtes face à un faux site WORLD MOTORS.

WORLD MOTORD ne vous demandera jamais :

de fournir vos coordonnées bancaires par e-mail,
le mot de passe de votre compte.

Modification de notre politique
WORLD MOTORS se réserve la possibilité de modifier sa politique de protection de Données personnelles à tout moment, et procèdera à la publication de la version modifiée sur son Site.

Dernière mise à jour le 02 juin 2023

Finalité du traitement	Base légale	Catégories de Données personnelles (visées en section 3)
Recherche de pièces adaptées au véhicule.	Contrat	Données du véhicule
Gestion des opérations effectuées pour les transactions bancaires avec les prestataires de services de paiement	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site ; Données de connexion
Sécurisation des paiements (fraude et recouvrement)	Obligation légale	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site ; Données de connexion
Gestion de votre compte client, vos commandes, livraisons, factures.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Service avant-vente (conseil, information, devis, suivi) par mail, chat ou téléphone.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Gestion de la relation client (téléphone, Chat, email), du suivi des commandes, du service après-vente, des retours produits et des remboursements.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Communications sortantes (Appels, mails, sms) pour un suivi de dossier, une enquête de satisfaction, une étude marketing.	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site
Prospection commerciale électronique.	Consentement	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site ; données de préférences.
Analyse et performance de notre site pour améliorer le contenu, les produits et services de notre Site.	Consentement	Données de connexion (cf : paragraphe 8 : Définition et rôle des cookies).
Publicité ciblée ou publicité comportementale.	Consentement	Données de connexion (cf : paragraphe 8 : Définition et rôle des cookies) ; données de préférences.
Publicité via des tiers (profilage publicitaire)	Consentement	Données de connexion (cf : paragraphe 8 : Définition et rôle des cookies) ; données de préférences.
Etudes statistiques, études marketing, d'analyse, afin d'améliorer nos services et nos offres.	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Participation à des jeux concours.	Consentement	Données nominatives de civilité et de contact ; données de préférences.
Campagne de rappels des produits.	Obligations légales	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Mesure et analyse de l'expérience client (recueil des avis clients sur les produits, offres et services).	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Formation, mesure et amélioration de la qualité du Service.	Consentement	Données relatives à vos communications avec notre service clientèle.
Assurer la cybersécurité du site internet et son maintien en condition opérationnelle (y compris l'hébergement de données).	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données de connexion (cf : paragraphe 8 : Définition et rôle des cookies).
Messages d'informations ou messages promotionnels concernant des produits et services analogues à ceux déjà commandés sur notre site.	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Élaboration de profil générique permettant de mieux vous connaître, de vous fidéliser, et d'améliorer par là même nos offres et services.	Intérêt légitime de WORLD MOTORS	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site
Promouvoir nos services par des notifications push	Consentement	Données de connexion ; données de préférences ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site