

Charte vie privée

Nous sommes très attachés au respect de votre vie privée et à la protection des informations personnelles vous concernant (ci-après « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** »).

La présente charte de protection de la vie privée (ci-après la « **Charte** ») a pour but de Vous informer au sujet des données personnelles Vous concernant que Nous collectons ou qui Nous sont transmises par nos partenaires assureurs ou autres, ainsi que des conditions et modalités d'utilisation de Vos données personnelles et de Vos droits à cet égard, dans le respect de la législation européenne et française applicable à XPRESSGLASS.

Nous Vous recommandons de lire attentivement la présente Charte, qui s'applique à toute interaction entre XPRESSGLASS et Vous, dans le cadre de l'utilisation ou de la fourniture de Nos sites web, sites mobile, applications pour téléphone mobile et autres terminaux mobiles ou services téléphoniques ou de relation avec Nos clients, actuels ou potentiels (ci-après « **Services** »).

La présente Charte fait partie intégrante des conditions générales d'utilisation de Nos Services (ci-après les « **CGU** ») et doit être lue conjointement à ces **CGU**. Cette Charte est également complétée par Notre Politique en matière de **Cookies**, destinée à vous informer des conditions et modalités d'usage de cookies ou de tout procédé équivalent lors de l'utilisation ou de la fourniture de nos Services et de vos droits à cet égard.

1. Qui sommes-nous ?

La société XPRESSGLASS SAS, société par actions simplifiée, au capital de 1000,00 Euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Strasbourg sous le numéro B 980 694 301, dont le siège social est situé 32 allée de Robertsau, 67000 Strasbourg (ci-après « **XPRESSGLASS** », « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** ») agit en qualité de responsable de traitement des données personnelles que Vous fournissez directement sur les Services ou que XPRESSGLASS collecte au travers de votre utilisation des Services.

Toutefois, lorsque Votre assureur, mutuelle, courtier ou gestionnaire de véhicule confie à XPRESSGLASS le traitement de données personnelles Vous concernant et qui ont été collectées conformément à leur propre politique relative à la vie privée et sous leur propre responsabilité, XPRESSGLASS traitera lesdites données personnelles Vous concernant aux fins de Vous fournir les Services, d'effectuer les réparations nécessaires sur Votre véhicule et, sous réserve de vos choix, pour vous adresser des offres commerciales de XPRESSGLASS ou de ses partenaires.

2. Pourquoi collectons et comment utilisons-nous vos données personnelles ?

XPRESSGLASS ne collecte et ne traite les données personnelles Vous concernant qu'après avoir obtenu Votre consentement ou, le cas échéant, dans la mesure nécessaire au fonctionnement

de nos activités et pour Vous fournir les Services que Vous Nous demandez, pour Nous conformer à Nos obligations contractuelles et/ou légales, pour assurer la sécurité de Nos systèmes d'information et de Vos données personnelles, ou pour satisfaire les intérêts légitimes de XPRESSGLASS, comme par exemple pour permettre à XPRESSGLASS et/ou à nos partenaires commerciaux, sauf opposition de Votre part, de Vous informer d'offres relatives à Nos Services ou à ceux de nos partenaires commerciaux ou encore pour améliorer la qualité de nos Services ou aux fins de procéder au recouvrement d'impayés à la suite d'une fourniture de nos Services.

3. Quelles données personnelles collectons nous ?

XPRESSGLASS collecte et traite les données personnelles que Vous fournissez volontairement sur les Services (par exemple en remplissant un formulaire de prise de rendez-vous) ainsi que des données relatives à Votre utilisation des Services (par exemple votre navigation sur nos sites web), en ce inclus, le cas échéant, la localisation de Votre équipement mobile (smartphone, tablette, etc.), lorsque Vous vous connectez à Nos Services et que Vous sollicitez la fourniture par XPRESSGLASS en France de Services nécessitant la collecte de vos données de localisation.

Enregistrement de Vos appels : Afin d'améliorer la qualité de Nos Services téléphoniques et faciliter la prise en charge de Votre bris de glace par Votre assureur ou gestionnaire, Vos appels seront enregistrés. N'ayez aucune crainte, Nous détruirons ces enregistrements dans un délai maximum de 6 mois. Sachez également que, dans ce cadre, les données relatives à Votre sinistre bris de glace, à Votre véhicule et à l'intervention de XPRESSGLASS seront communiquées à Votre assurance ou gestionnaire pour les seuls besoins de la prise en charge par ces derniers de l'intervention de XPRESSGLASS, dans la mesure où celle-ci serait couverte par la couverture de risque que Vous avez souscrite auprès de Votre assurance ou gestionnaire.

Données de localisation : certains Services téléchargeables sur un équipement mobile (smartphone, tablette) équipé d'une connexion GSM ou GPS sont susceptibles, lorsque cela est nécessaire à la fourniture d'un Service et sous réserve de Votre consentement exprimé lors de l'installation de ces Services sur Votre équipement, de Nous permettre de localiser ce dernier. Si Vous avez consenti à la localisation de Votre équipement, Nous pourrions Vous informer sur la disponibilité de Nos services de réparation ou de remplacement de vitrage dans la zone où se situe Votre équipement, ou sur la proximité d'un centre d'intervention XPRESSGLASS par rapport à la zone où se situe Votre équipement. Nous pourrions, plus généralement, adapter la fourniture de Nos Services au lieu où se situe Votre terminal.

Accessibilité de Nos Services : Xpressglass s'engage concrètement dans l'inclusion sociale et l'accessibilité de ses Services au plus grand nombre, notamment aux personnes en situation de handicap. Ainsi, si Vous souhaitez que Vos échanges avec Xpressglass s'effectuent en totalité par écrit, notamment du fait de difficultés d'audition ou de surdité, Vous pouvez Nous l'indiquer sur Notre Site Internet. Dans ce cas, la gestion de Votre prise de rendez-vous et Vos interactions avec Xpressglass s'effectueront, dans toute la mesure du possible, par écrit, qu'il s'agisse de service de discussion avec un conseiller par messages en temps réel (« tchat »), ou par SMS ou par e-mail. Le cas échéant, Vos données personnelles trait es dans le cadre de ce Service

d'accessibilité par écrit ne seront traitées que pour les finalités évoquées à la section 2 ci-dessus et avec l'intervention de Nos partenaires spécialistes de l'accessibilité à Nos Services, décrits à l'article 5 ci-dessous.

4. Mineurs

Nos Services ne sont pas destinés aux mineurs et sont exclusivement réservés à des personnes âgées de dix-huit (18) ans révolus et disposant de la capacité juridique. Nous ne collectons ni ne traitons en connaissance de cause de données personnelles relatives à des mineurs. Dans l'hypothèse où Nous aurions connaissance de la collecte de données personnelles relatives à des mineurs à travers Nos Services, Nous prendrions les mesures appropriées afin de supprimer ces données personnelles de Nos serveurs.

5. Partage des données personnelles vous concernant

Les données personnelles Vous concernant sont partagées avec Global Services Development, et ses sociétés affiliées, dont font partie XPRESSGLASS, ainsi qu'avec leurs prestataires situés dans et hors de l'Union Européenne et, le cas échéant, aux partenaires de XPRESSGLASS, notamment dans le cadre d'offres conjointes de produits ou prestations de services proposées par un ou plusieurs partenaire(s) dont XPRESSGLASS est l'un des prestataires. Nous ne partagerons pas, ni ne vendrons, louerons ou divulguons Vos données personnelles à d'autres entités sans Votre accord préalable.

Pour protéger le transfert des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne, dans les pays dans lesquels aucune décision d'adéquation de la Commission européenne n'existe, XPRESSGLASS conclue des clauses contractuelles standards approuvées par la Commission européenne avec chaque prestataire résidant dans un pays tiers à qui Vos données peuvent être divulguées et en tout état de cause s'assure que les dispositions du Chapitre V du RGPD soient respectées.

Nous pourrions être amenés à divulguer les données personnelles Vous concernant à la demande d'autorités administratives ou judiciaires, pour Nous conformer à Nos obligations légales et réglementaires, protéger et défendre Nos droits et Nos intérêts et/ou empêcher tout abus, emploi abusif ou non autorisé des Services de XPRESSGLASS.

Accessibilité de Nos Services : si Vous avez souhaité recourir au Service d'accessibilité proposé par XPRESSGLASS, Vos données personnelles seront transmises à Notre Partenaire impliqué dans la fourniture du service d'accessibilité concerné. Ainsi, lorsque vous souhaitez utiliser Nos Services adaptés aux échanges par écrit, proposés par XPRESSGLASS pour ses Clients sourds ou malentendant, Vos informations nécessaires à une prise en charge adaptée de Vos demandes sont transmises à Notre Partenaire, qui les traitera de manière confidentielle pour répondre par écrit à Vos demandes et à Vos besoins et aux fins visées dans la présente Charte.

6. Liens hypertextes

Les Services de XPRESSGLASS peuvent contenir des liens hypertextes, plug-ins constituant ou menant vers des services de tiers et qui ne sont pas exploités par ni sous le contrôle de XPRESSGLASS. La présente Charte ne s'applique qu'aux Services de XPRESSGLASS et ne couvre pas les ressources et informations collectées et/ou traitées sur ces services tiers, y compris dans l'hypothèse où un lien hypertexte vers un tel service tiers figurerait sur Nos Services. XPRESSGLASS n'est pas responsable des pratiques de ces services tiers en matière de collecte et de traitement des données à caractère personnel. Nous Vous conseillons de prendre connaissance des politiques de confidentialité de chacun de ces services tiers vers lesquels Vous vous rendez après avoir cliqué sur les liens hypertextes présents sur Nos Services en ligne.

7. Sécurité

Nous faisons tout notre possible pour que les données personnelles Vous concernant soient traitées en toute sécurité et confidentialité. XPRESSGLASS a mis en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération, la suppression ou l'accès non autorisé aux données personnelles Vous concernant.

Nous mettons en place des systèmes d'information sécurisés selon des normes largement acceptées par l'industrie. Pour garantir l'intégrité et la confidentialité des données personnelles que Vous Nous communiquez via les Services, Nous utilisons une technologie de chiffrement (SSL) lors de la transmission de telles données à Nos serveurs.

Seuls nos personnels qui doivent nécessairement accéder à Vos données personnelles afin d'exécuter une tâche ou une fonction spécifique aux finalités prévues par la présente Charte sont autorisés à accéder à ces informations. De plus, tous les personnels de XPRESSGLASS sont liés par des obligations de confidentialité et régulièrement formés à la sécurité.

8. Vos droits

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la loi française « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition au traitement des données personnelles Vous concernant.

Vous Pouvez également Nous préciser des directives concernant le sort de Vos données personnelles en cas de décès et Nous demander de Vous communiquer les données personnelles Vous concernant que Nous traitons (portabilité). Le cas échéant, Nous Vous communiquerons les données personnelles que Vous Nous avez fournies directement ainsi que les factures comportant des données personnelles Vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en Nous écrivant à gestion@xpressglass.fr ou à l'adresse figurant à la section 10 de cette Charte.

Vous pouvez à tout moment Nous signaler que Vous ne souhaitez plus recevoir d'offres relatives à Nos Services ou ceux de nos partenaires commerciaux en suivant les instructions figurant dans les messages que Nous Vous adressons ou en contactant Notre Service Consommateurs

par email à gestion@xpressglass.fr ou aux coordonnées qui figurent au bas de la présente Charte.

En cas de problème, Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle des données de votre lieu de résidence, ou auprès de notre autorité de contrôle, dont l'adresse figure à la section 10 de cette Charte.

9. Durée de conservation de vos données personnelles

Nous Nous engageons à ne conserver Vos données personnelles que pour la durée nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées ou Nous ont été transmises et conformément à Nos obligations légales et réglementaires. Nous nous engageons à archiver ou à supprimer les données personnelles Vous concernant dès que cela n'est plus nécessaire au regard de la raison pour laquelle Nous avons collecté ces données ou qu'elles Nous ont été transmises, et en tout état de cause dès que leur durée de conservation expire.

Le tableau ci-dessous récapitule les durées maximales de conservation mises en œuvre par XPRESSGLASS, selon les finalités pour lesquelles XPRESSGLASS peut être amenée à traiter les données personnelles Vous concernant ou selon les obligations légales et réglementaires applicables.

Ces durées maximales s'appliquent, sauf si Vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de Vos données avant l'expiration de ces durées, sauf obligation légale ou réglementaire qui s'imposerait à XPRESSGLASS.

Finalités	Durée de conservation
Prise en charge et exécution des services	5 ans à compter de l'intervention, de la réparation ou de la dernière interaction avec le client ou prospect
Vidéosurveillance ayant pour objet d'assurer la sécurité des biens et des personnes fréquentant	30 jours à compter de la date d'enregistrement
Suivi de la relation client, Gestion des demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées	5 ans à compter de la dernière interaction du client avec le service consommateurs
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter de la dernière interaction avec l'utilisateur

Finalités	Durée de conservation
Opérations promotionnelles et de fidélisation, prospection commerciale	3 ans à compter de la dernière interaction initiée par le client ou le prospect
Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s) opérations promotionnelles et de fidélisation ou à la prospection commerciale	3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition
Garanties	10 ans à compter de la dernière intervention ou réparation
Gestion et historisation des achats et des prestations de services	5 ans à compter de la dernière intervention, réparation ou interaction avec le client, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de paiement de XPRESSGLASS uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
Recouvrement d'impayés	5 ans à compter du dernier incident de paiement non-résolu

10. Contact

Si Vous avez des questions concernant la présente Charte, l'utilisation de Vos données personnelles ou si Vous désirez Nous demander d'exercer un ou plusieurs de Vos droits décrits au sein de la section 8 ci-dessus, vous pouvez contacter Notre Délégué à la Protection des Données ou Notre Service Consommateur en écrivant à :

XPRESSGLASS :

Service Consommateurs Xpressglass, 32 allée de Robertsau 67000 Strasbourg

Courriel : gestion@xpressglass.fr

Vous pouvez également contacter notre autorité de contrôle chef de file, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en ligne sur le site www.cnil.fr ou à l'adresse CNIL, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

11. Modifications de la Charte

Nous pourrions être amenés à modifier la présente Charte à tout moment, en particulier afin de nous conformer aux évolutions de nos obligations légales et réglementaires ou pour intégrer les modifications de nos produits et services. Nous Vous préviendrons à l'avance de toute modification de la présente Charte par un avis publié de façon visible sur cette page, ou encore

à l'occasion d'un téléchargement d'un de Nos Services destinés à être installés sur Votre équipement mobile, afin que Vous soyez toujours informé de conditions d'utilisation des données que Nous collectons et que Vous puissiez, le cas échéant, cesser Votre utilisation des Services si vous le souhaitez. Nous vous encourageons à consulter la présente Charte à chaque nouvelle utilisation de nos Services.