

Déclaration de protection de données relative au service client et prospect de Porsche dans la région France (incl. Monaco et Andorre) (état au 06/11/2025)

L'accompagnement des clients et prospects de la marque Porsche est assuré, en premier lieu, par votre Centre (Service) Porsche. Les modalités de contact et les informations relatives à la protection des données sont fournies par le Centre (Service) Porsche afférent.

Les autres parties impliquées dans le service client et prospect sont la société Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, en qualité de fabricant, et ses sociétés affiliées, ainsi que l'importateur local. Les coordonnées de ces sociétés sont fournies dans la liste ci-dessous. Porsche France SAS, en qualité d'importateur, est également un interlocuteur privilégié pour vous.

Pour plus d'informations sur la protection des données mise en œuvre dans le cadre du service client et prospect, nous vous invitons à vous référer à la fin du présent document.

1. Sociétés impliquées

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG

Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne

Déclaration de protection des données : <https://www.porsche.com/germany/privacy/>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données comme suit :

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Allemagne

Contact : <https://www.porsche.com/germany/privacy/contact/>

Porsche France SAS

25-29 quai Aulagnier
92600 Asnières-sur-Seine
France

Politique de Confidentialité : <https://www.porsche.com/france/privacy-policy/>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données comme suit :

Porsche France SAS
Responsable de la protection des données
25-29 quai Aulagnier
92600 Asnières-sur-Seine
France
Contact : rgpd@porsche.fr

Porsche Financial Services GmbH

Porschestraße 1
74321 Bietigheim-Bissingen
Allemagne

Politique de Confidentialité : <http://www.porsche.de/pfs/datenaustausch>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données comme suit :

Porsche Financial Services GmbH
Responsable de la protection des données
Porschestraße 1
74321 Bietigheim-Bissingen
Allemagne

Contact : <https://www.porsche.com/germany/privacy/contact/>

Porsche Financial Services France SAS

25-29 quai Aulagnier

92600 Asnières-sur-Seine

France

Politique de Confidentialité : <https://www.porsche.com/france/privacy-policy/>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données comme suit :

Porsche France SAS

Responsable de la protection des données

25-29 quai Aulagnier

92600 Asnières-sur-Seine

France

Contact : rgpd@porsche.fr

Porsche Sales & Marketplace GmbH

Porscheplatz 1

70435 Stuttgart

Allemagne

Déclaration de protection des données : <https://connect-store2.porsche.com/gb/en/t/privacy>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données :

Porsche Sales & Marketplace GmbH

Porscheplatz 1

70435 Stuttgart

Allemagne

Contact : <https://www.porsche.com/germany/privacy/contact/>

Porsche Lifestyle GmbH & Co. KG

Grönerstraße 5

71636 Ludwigsburg

Allemagne

Déclaration de protection des données : <https://shop.porsche.com/de/de-DE/v/PLX>

Vous pouvez joindre le délégué à la protection des données :

Porsche Lifestyle GmbH & Co. KG

Grönerstraße 5

71636 Ludwigsburg

Allemagne

Contact : datenschutz@porsche-design.de

2. Catégories de données pertinentes

Les mesures entrant dans le cadre du service client et prospect chez Porsche visent à fournir une assistance et des informations adaptées à vos intérêts. Ces informations incluent votre nom, votre adresse postale, votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone, ainsi que tout renseignement obtenu dans le cadre de nos échanges avec vous. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des catégories de données pertinentes dans nos interactions avec nos clients et prospects, et qui constituent donc la base du service client et prospect.

Données associées aux services et tâches précontractuels (p. ex. configuration du véhicule)

- Données de contact et d'identification
- Données contractuelles
- Données relatives au véhicule et à son utilisation
- Informations de solvabilité et données bancaires
- Données relatives à la situation personnelle/professionnelle du client
- Informations fournies volontairement sur la situation

Données associées à un achat/un contrat concernant un véhicule

- Données de contact et d'identification
- Données contractuelles
- Données de financement, de location, de crédit-bail et d'assurance
- Données relatives au véhicule et à son utilisation
- Informations de solvabilité et données bancaires
- Données relatives à la situation personnelle/professionnelle du client
- Informations fournies volontairement sur la situation

Données associées à la vente de pièces et d'accessoires/Porsche Lifestyle/Porsche Design/Porsche Tequipment/Porsche Classic

- Données de contact et d'identification
- Données contractuelles
- Données relatives au véhicule et à son utilisation
- Informations de solvabilité et données bancaires
- Données relatives à la situation personnelle/professionnelle du client
- Informations fournies volontairement sur la situation

Données associées aux activités de maintenance et de réparation

- Données de contact et d'identification
- Données contractuelles
- Données relatives au véhicule et à son utilisation
- Analyse et données relatives à l'état du véhicule
- Historique du véhicule (maintenance et réparations)
- Informations de solvabilité et données bancaires
- Données relatives à la situation personnelle/professionnelle du client
- Informations fournies volontairement sur la situation

Données associées aux services My Porsche et Porsche Connect

- Données issues du compte utilisateur Porsche ID : identifiants de connexion, coordonnées, données de facturation, voire données de localisation (p. ex. factures détaillées des recharges)
- Informations d'identification (p. ex. numéro d'identification du véhicule, identifiants de l'appareil et du système)
- Informations relatives à l'autorisation d'un service sur le véhicule/l'appareil concerné

Données associées à des événements et activités

- Données de contact et d'identification
- Données relatives à la situation personnelle/professionnelle du client
- Informations fournies volontairement sur la situation

3. Service client et prospect conjoint chez Porsche

Les mesures entrant dans le cadre du service client et prospect (notamment : service et support, mise en œuvre des exigences légales, analyses des besoins, accompagnement individuel via les canaux de communication souhaités) sont mises en œuvre par les sociétés mentionnées ci-dessus. Le recours à une plateforme centralisée permet d'éviter que votre interlocuteur Porsche doive vous orienter vers une autre société faute d'accès aux informations utiles sur vos produits, vos coordonnées et vos intérêts. C'est également un atout dans le cas où votre Centre (Service) Porsche change d'entité d'exploitation. Échanger et vérifier vos données nous permet de vous garantir le meilleur service et les meilleurs conseils possibles. Bien entendu, l'accès à vos données est réservé aux sociétés qui en ont réellement besoin.

Dans certains cas, le service client et prospect conjoint peut impliquer des opérations de contrôle communes. De ce fait, les sociétés concernées ont conclu un accord conforme à l'article 26 du RGPD. L'accord définit les différentes tâches et responsabilités des parties en matière de traitement des données à caractère personnel et établit à quelle partie incombent les différentes obligations relatives à la protection des données. Cet accord détermine notamment le niveau de sécurité approprié, la garantie de vos droits en tant que personne concernée, le respect conjoint de nos obligations d'information en vertu de la législation sur la protection des données, et la surveillance des incidents potentiels en matière de protection des données. Porsche France SAS est également un interlocuteur privilégié pour vous.

4. Service client et prospect individualisé

Dans la mesure où vous avez librement consenti à un accompagnement individualisé en tant que client ou prospect, vos coordonnées, vos données d'assistance et de contrat (p. ex. données d'achat, de crédit-bail ou de financement), vos données de service, ainsi que les informations concernant vos intérêts, vos véhicules et les services et produits auxquels vous avez recours, seront utilisées par les entreprises concernées afin de vous envoyer des communications personnalisées (informations et offres concernant les véhicules, services et autres produits Porsche, invitations à des événements, enquêtes de satisfaction et questionnaires sur vos attentes) via vos canaux préférés, ainsi que pour créer un profil client individualisé.

La nature précise des données utilisées à ces fins dépend des informations recueillies à partir de vos commandes et lors de nos échanges, ou bien fournies par vos soins (p. ex. lors d'une visite au Centre (Service) Porsche ou dans le cadre des actions réalisées avec votre compte Porsche ID sur l'application My Porsche). Ces données peuvent également provenir de commandes ou d'achats traités en collaboration avec nos partenaires (p. ex. des compagnies d'assurance), lesquels nous transmettent les informations correspondantes le cas échéant. Si vous avez donné votre consentement explicite, des données provenant d'autres sources peuvent également être incluses, par exemple des données provenant du véhicule (p. ex. concernant votre comportement de conduite) ou des informations sur votre utilisation des outils numériques (p. ex. Internet). Des informations plus précises sur la fusion des données vous seront fournies avec la demande de consentement correspondante.

Afin de proposer une expérience de marque et de service client attractive avec Porsche, mais aussi de rendre les communications et interactions aussi personnalisées et pertinentes que possible, des analyses des besoins et une segmentation de la clientèle sont réalisées sur la base des données susmentionnées. Les sociétés impliquées dans le service individualisé identifient ainsi les affinités, les préférences et le potentiel des clients et prospects. Entre autres métriques, on peut citer les scores de classification attribués aux produits susceptibles de vous intéresser, ainsi que votre niveau de satisfaction. Les informations et résultats d'analyse obtenus sont conservés dans votre profil client, et serviront à mieux adapter le service client et prospect. L'analyse de vos informations personnelles et leur association à votre profil client sont soumises à votre libre consentement. Le service client et prospect individualisé est proposé exclusivement aux personnes ayant consenti à ces mesures d'optimisation et de personnalisation.

En l'absence de consentement, les informations susmentionnées seront exclusivement utilisées dans le cadre d'évaluations générales, menées sur les données agrégées des clients et prospects en vue d'optimiser nos offres et nos systèmes et de les aligner sur l'intérêt général. Veuillez noter que vos données peuvent également faire l'objet d'analyses en dehors du cadre du support client et prospect ; ce traitement sera mis en place sur la base d'un consentement exprès ou d'une autre base légale.

Les courriels que nous envoyons dans le cadre du service client et prospect individualisé sont susceptibles de contenir des pixels de traçage ou encore des hyperliens. Ces technologies, couramment utilisées sur le marché, nous permettent de quantifier le nombre de courriels reçus, rejetés et/ou ouverts. L'analyse du nombre de courriels ouverts, en particulier, se fait à l'aide de pixels de traçage, ou « pixels espions ». Le taux d'ouverture de nos courriels ne peut être mesuré par ce moyen avec exactitude si vous désactivez l'affichage des images dans votre messagerie. Le cas échéant, le courriel que vous recevez ne s'affiche pas dans son intégralité. Cependant, il reste possible de déterminer qu'un courriel a été ouvert si vous

clicquez sur un lien (sous forme de texte ou d'image) qu'il contient. Nous sommes en mesure d'identifier les liens sur lesquels cliquent les utilisateurs, et d'en déduire le niveau d'intérêt généré par certains sujets. En effet, lorsque vous sélectionnez un lien hypertexte, vous transitez via notre serveur d'analyse avant d'être redirigé vers la page cible. Les résultats de ces analyses nous permettent de proposer des courriels plus pertinents dans le contexte du service client et prospect individualisé et de les envoyer de manière plus ciblée, voire d'éviter qu'ils soient envoyés. L'envoi de courriels et l'évaluation de leur utilisation sont soumis à votre libre consentement. Le service client et prospect individualisé est proposé exclusivement aux personnes ayant consenti à l'évaluation précédemment décrite.

5. Droits de la personne concernée

En qualité de personne concernée par le traitement des données, tel que défini par la réglementation en vigueur, vous disposez de nombreux droits. Il s'agit en particulier des droits énumérés ci-dessous.

Droit d'accès : Vous disposez d'un droit d'accès à vos données à caractère personnel que nous conservons.

Droit de rectification et d'effacement : Vous pouvez exiger la rectification de données inexactes et, sous réserve que les conditions légales soient réunies, l'effacement de vos données.

Limitation du traitement des données : Sous réserve que les conditions légales soient réunies, vous pouvez exiger la limitation du traitement de vos données.

Portabilité des données : Si vous nous avez communiqué des données dans le cadre d'un contrat ou d'un consentement et que les conditions légales sont réunies, vous êtes en droit de nous demander la communication des données que vous nous avez mises à disposition dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou la transmission des données à un autre responsable de traitement de données.

Opposition au traitement des données : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment pour des motifs liés à votre situation particulière au traitement des données que nous effectuons lorsque le traitement se fonde sur notre intérêt légitime. Si vous faites usage de votre droit d'opposition, nous mettrons fin au traitement de vos données, sauf à faire valoir des motifs légitimes et impérieux à la poursuite du traitement qui prévaudraient sur les intérêts et les droits de la personne concernée, conformément aux dispositions légales.

Opposition à la publicité directe : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à des fins de publicité directe. Si vous faites usage de votre droit d'opposition, nous mettrons fin au traitement de vos données à ces fins.

Révocation du consentement : Dans la mesure où vous avez consenti à ce que nous traitions vos données, vous avez à tout moment la possibilité de révoquer votre consentement au traitement futur de vos données. La licéité du traitement de vos données jusqu'à la date de la révocation du consentement n'en est pas affectée.

Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente si vous estimez que le traitement de vos données contrevient à la législation applicable. Vous pouvez vous adresser à cette fin à l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données (compétence d'attribution), que ce soit à votre domicile ou dans votre pays de résidence ou auprès de l'autorité compétente dont nous relevons (compétence territoriale).

Votre contact avec nous et l'exercice de vos droits : En outre, vous pouvez nous contacter gratuitement pour toute question relative au traitement de vos données à caractère personnel et à vos droits. Pour exercer ces droits, nous invitons à utiliser les coordonnées fournies dans la section 1. Assurez-vous que nous puissions vous identifier de manière incontestable. En cas de révocation de votre consentement, vous pouvez également choisir le mode de communication que vous avez utilisé pour le donner.