

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

Le Bureau d'Expertises Henri Reinertz & Associés S.à r.l. accorde de l'importance à la vie privée de ceux qui lui transmettent des données personnelles. La présente Politique de protection des données décrit comment et pourquoi nous collectons, stockons et utilisons les données personnelles. Elle dispense également les informations utiles quant aux droits des individus.

Cette Politique de protection des données s'applique aux données personnelles qui nous sont fournies tant par des individus que par des organisations. Les données personnelles qui nous sont fournies peuvent être utilisées aux fins que nous décrivons dans la présente Politique de protection des données ou à d'autres fins autrement divulguées au moment de la collecte.

Cette Politique est applicable aux clients de nos services et aux visiteurs du site www.expertises-reinertz.lu

1. Les termes utilisés dans la Politique de Protection des données

Dans le présent document, nous utilisons les termes suivants :

- Les termes "nous", "notre", et "nos" (ou tout terme assimilé) renvoient au Bureau d'Expertises Henri Reinertz & Associés S.à r.l. inscrit sous le numéro de registre de commerce RC B 177462.
- Le terme "données personnelles" fait référence à toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (c'est-à-dire une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, en particulier grâce à un numéro d'identification ou grâce à un ou plusieurs facteurs) ;
- Les termes "vous" et "votre" (ou tout terme assimilé) désignent nos clients, les personnes associées à nos clients, les contacts, fournisseurs, demandeurs d'emploi, collaborateurs et visiteurs de notre web site, et toute personne dont nous sommes amenés à traiter les données personnelles ;
- Les autres termes s'entendent conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en particulier le Règlement (CE) n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de Données à caractère personnel.

2. Qui est le responsable du traitement de vos données personnelles ?

Le Bureau d'Expertises Henri Reinertz & Associés S.à r.l. inscrit sous le numéro de registre de commerce RC B 177462 est le responsable du traitement de vos données personnelles. A cet égard, vous trouverez nos coordonnées de contact à la fin du présent document.

3. Quelles données collectons-nous et traitons-nous ?

Voici une liste des données personnelles que nous recueillons et traitons :

- **Identité et coordonnées**, à savoir vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, langue, statut matrimonial, parcours professionnel antérieur, formation ou expérience professionnelle, statut fiscal, numéro d'employé, titre et fonction, ancienneté et toute autre donnée personnelle relative à vos préférences pertinentes pour nos services ;
- **Données financières et de paiement**, soit votre numéro de compte bancaire et toute autre donnée nécessaire au traitement des paiements et à la prévention de la fraude, les numéros de cartes de crédit/débit, le cryptogramme visuel mais aussi toutes les informations de facturation utiles ;
- **Informations commerciales**, en ce compris les informations fournies dans le cadre de la relation contractuelle qui vous lie (ou votre organisation) à nous, ou encore les informations que vous ou votre organisation nous avez fournies volontairement ;
- **Profil et données d'utilisation**, en ce inclus vos préférences pour recevoir nos informations marketing, vos préférences et les informations relatives à l'utilisation de nos produits et services, de nos pages sur les réseaux sociaux et sites Web, mais également les services que vous avez consultés ou pour lesquels vous avez effectué une recherche ;
- **Données informatiques**, comprenant les informations collectées à l'occasion de vos visites sur notre site Web, l'adresse IP, les données de connexion, le type/la version du navigateur, le type d'appareil, le fuseau horaire, le type/la version de plug-in, le système d'exploitation et la plateforme utilisés, le temps de chargement des pages, les erreurs de téléchargement, la durée de vos visites sur le site et toutes les analyses relatives à votre comportement sur les pages de notre site (et par exemple, le défilement, les clics et les survols) ;
- **Données relatives aux véhicules**, comprenant notamment les plaques d'immatriculation, numéros de châssis, certificats d'immatriculation, photos du véhicule.
- **Données d'accès physique**, relatives aux informations collectées lors de vos visites en nos locaux;
- **Données personnelles sensibles** : les services d'expertises que nous offrons peuvent nous mener à intervenir notamment dans le cadre de litiges juridiques. Cela peut nous imposer de recueillir et d'utiliser des données personnelles sensibles vous concernant (principalement les détails relatifs à des infractions pénales, des données biométriques ou des données de santé). Lorsque nous traitons des données personnelles sensibles pour les besoins de notre profession, nous le faisons dans l'unique but de fournir les services d'expertise et de mener à bien les mandats judiciaires ou non qui nous sont confiés.

Si vous nous fournissez des informations concernant un tiers (un membre de votre famille, un employeur, des employés, des parties adverses, des conseillers, des fournisseurs ...), vous devez vous assurer que ce tiers est informé de l'utilisation qui sera faite de ces données et qu'il vous a autorisé(e) à nous les divulguer pour les utiliser (cette autorisation vaut également pour nos fournisseurs de services externalisés). Si nous avons besoin de données personnelles concernant des personnes liées à des clients pour fournir certains services, nous demandons à nos clients de porter le présent document à leur connaissance.

4. Comment collectons-nous vos données personnelles ?

Dans la plupart des cas, nous récoltons les données personnelles auprès de nos clients ou de tiers agissant au nom de nos clients ou auprès des personnes qui manifestent le souhait d'assister à l'un de nos événements et/ou de recevoir nos communications. Nous pouvons également être amenés à collecter vos données personnelles auprès de tiers (un assureur, un tribunal, un garagiste, un importateur, des bases de données publiques ou privées notamment).

Les circonstances dans lesquelles nous pouvons collecter des données personnelles vous concernant sont les suivantes :

- Lorsque nous fournissons nos services d'expertise (sur demande du client, d'un assureur ou d'un tribunal) ;
- Lorsque vous nous faites une offre de services ou lorsque vous nous fournissez des services ;
- Lorsque vous entrez en communication avec nous par téléphone, par écrit, par courriel ou via d'autres moyens électroniques, ou encore lorsque vous nous fournissez d'autres renseignements directement, notamment dans le cadre d'une conversation avec nos experts, employés, consultants ou fournisseurs externes ;
- Lorsque vous naviguez, remplissez un formulaire, faites une demande ou interagissez sur notre site Web ou autres plateformes en ligne ;
- Lorsque vous participez à nos séminaires, formations ou à d'autres événements, ou lorsque vous vous inscrivez pour recevoir des informations de notre part ;
- Lorsque nous faisons des demandes de renseignements auprès de votre organisation ou d'autres organisations avec lesquelles vous avez des liens, un ancien employeur ou un établissement d'enseignement par exemple ;
- En interrogeant des sources tierces telles que les agences gouvernementales, les agences d'évaluation du crédit, les fournisseurs de bases de données et de services d'information, que ce soit dans le cadre de banques de données accessibles au public ou non (dont, par exemple, Informex, UBench, Auto-onLine, Claims.lu, etc.).

La mission que vous nous avez confiée pourrait être compromise si vous refusez de fournir les données personnelles que nous devons recueillir soit en vertu de la loi, soit pour traiter vos instructions, soit encore pour exécuter un contrat qui nous lie à vous. Dans ce cas, nous pourrions être amenés à annuler l'engagement ou le contrat qui nous lie, ce dont nous vous informerions directement.

5. Comment, et sur quelle base, utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous nous efforçons de traiter vos données personnelles de la manière la plus adéquate possible, en limitant leur utilisation à ce que nous jugeons raisonnablement nécessaire, aux fins et sur les bases légales suivantes :

- Le traitement est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie (avec nous ou avec notre mandant) ou pour prendre des mesures à votre demande avant de conclure un contrat avec nous :

- Devis et informations : pour répondre à vos questions ou pour vous fournir des informations relatives à nos services ;
 - Services : pour fournir des services d'expertise et des services associés (comme l'adjudication de véhicules, d'épaves ou de pièces détachées) ;
 - Administration : pour convenir de plans de paiement et pour obtenir paiement des honoraires qui nous sont dus ;
 - Engagement du client : pour vous enregistrer en tant que client dans notre base de données, effectuer les recherches nécessaires pour confirmer que rien ne s'oppose à ce que nous défendions vos intérêts ;
 - Demandeurs d'emploi : pour traiter les demandes d'emploi ;
 - Gestion des fournisseurs : pour gérer la relation avec nos fournisseurs (et permettre l'interaction au niveau administration, facturation et paiements). Si un fournisseur nous aide à fournir des services à nos clients, nous traitons les données personnelles nécessaires à la gestion de cette relation.
- Nos obligations légales imposent le traitement des données dans les cas suivants :
 - Tenue de fichiers : il nous est imposé, par exemple, de tenir un fichier regroupant les données personnelles des personnes qui ont refusé nos communications de marketing direct ;
 - Conformité avec les exigences comptables, fiscales et de sécurité sociale ;
 - Conformité avec les exigences réglementaires spécifiques et à la déontologie de notre profession d'expert.
- En cas d'accord de votre part concernant le traitement de vos données personnelles :
 - Pour vous aviser des événements que nous organisons ou auxquels nous participons, et/ou pour vous communiquer des informations sur nos services ou sur les services de tiers qui, d'après nous, seraient susceptibles de vous intéresser ;
 - Pour collecter des informations qui nous permettront d'améliorer la qualité de nos communications en les personnalisant en fonction de vos propres attentes.
- Le traitement est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes :
 - Pour administrer notre relation avec vous et, entre autres, la comptabilité, l'audit, la mise en place de mesures liées à la bonne exécution de notre relation commerciale (à savoir, entre autres, l'identification des personnes autorisées à représenter nos clients, fournisseurs ou fournisseurs de services) ;
 - Pour procéder à la vérification des antécédents, exclusivement lorsque cette vérification est nécessaire pour prévenir une fraude ;
 - Pour effectuer des sondages (tels les tendances, les renseignements commerciaux, l'efficacité du marketing) ;
 - Pour analyser et améliorer nos services et communications et pour surveiller la conformité à nos politiques et normes ;
 - Pour gérer l'accès à nos locaux et à des fins de sécurité ;
 - Pour assurer la sécurité de notre réseau et système d'information et pour prévenir ou détecter les menaces pour la sécurité, de même que les fraudes ou autres activités criminelles ou malveillantes ;
 - A des fins d'assurance ;

- Pour exercer ou défendre nos droits légaux ou pour se conformer à des ordonnances judiciaires ;
- Pour vous communiquer les derniers développements, annonces et autres informations relatives à nos services, événements et initiatives (en ce compris notre bulletin d'information ou tout type d'informations concernant les nouveautés juridiques) ;
- Pour collecter des informations qui nous permettront d'améliorer la qualité de nos communications en les personnalisant en fonction de vos propres attentes.

6. Hormis nous, qui peut avoir accès à vos données personnelles ?

Dans certaines circonstances, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec des tiers. Nous ne procéderons à ce partage que si nous sommes légalement autorisés à le faire.

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles, nous partons du principe que, sauf demande écrite contraire de votre part, nous pouvons les divulguer lorsque nous jugeons que c'est raisonnablement nécessaire pour l'accomplissement de notre mission (comme mentionné dans la présente Politique de Protection des données) ou lorsque la loi applicable en la matière le requiert.

Selon les cas, nous partageons vos données personnelles avec :

- La compagnie d'assurance ou le courtier/agent ayant mandaté l'expertise ;
- L'assureur adverse ;
- Les réparateurs ;
- Les épavistes ;
- Les experts indépendants travaillant pour le bureau d'expertise ;
- Des confrères experts (notamment l'expert adverse) ;
- Des services de soutien informatique tels qu'Informex, UBench, Auto-onLine, Claims.lu, Christine, BMS, ... ;
- Le secrétariat social (quant au personnel du bureau d'expertise) ;
- L'administration fiscale (déclarations TVA, listings TVA, fiches fiscales...) ;
- Les comptables ;
- Les avocats ;
- Tous les autres fournisseurs de services externes ;
- Les Cours, les tribunaux, les arbitres (notamment dans le cadre d'une expertise judiciaire ou dans le cadre d'une procédure d'arbitrage entre l'expert direct et l'expert adverse), l'Expert Conseil Régional, les conciliateurs (en cas de suspicion de fraude entourant les circonstances d'un accident) et les autorités chargées d'appliquer la loi, les autorités de réglementation, les autorités gouvernementales ou encore les avocats de parties tierces, lorsque ce partage est indispensable pour établir, exercer ou soutenir une action judiciaire ou pour les besoins d'une méthode alternative de résolution des conflits.

7. Transferts internationaux d'informations

Une transmission à des États tiers (en dehors de l'Espace économique européen) conformément aux conditions préalables stipulées par les articles 44 et suivants du RGPD n'a pas lieu.

8. Sécurité de vos données personnelles

Nous avons mis en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour éviter la perte, l'utilisation/la consultation non autorisées, la modification ou la divulgation de vos données personnelles. Nous avons mis en place des accords de confidentialité stricts (incluant nos obligations en matière de protection des données) avec nos fournisseurs externes de services.

Nous avons également élaboré des procédures permettant de traiter toute violation des données personnelles et nous vous en aviserons, ainsi que les autorités compétentes, lorsque nous sommes légalement requis de le faire.

Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

9. Vos droits

Vous disposez des droits suivants dans le cadre de l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles :

- **Droit d'accès** : Le droit d'accès vous permet d'obtenir une copie de vos données personnelles. Vous pouvez ainsi comprendre comment et pourquoi nous les utilisons et vérifier que nous le faisons dans le respect du cadre légal. Il existe cependant certaines exceptions à ce droit, qui nous permettent de vous refuser l'accès aux données fournies. C'est notamment le cas si vous nous avez fourni des données personnelles relative à un tiers, ou si une interdiction légale nous interdit de divulguer ces informations.
- **Droit de rectification** : Si certaines de vos données personnelles sont erronées, vous avez le droit d'en demander la rectification. Il vous est également possible de compléter les données lacunaires. Vous êtes invités à nous contacter en utilisant les coordonnées reprises ci-dessous, afin que nous puissions actualiser vos données personnelles si elles sont incorrectes ou si elles ont été modifiées. Nous n'endosserons aucune responsabilité en cas de perte si vous nous avez communiqué des données personnelles inexacts, fausses, tronquées ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : Vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles. Ce droit n'est pas absolu (par exemple, des obligations légales peuvent nous imposer de conserver vos données) et ne s'applique que dans certaines circonstances.
- **Droit de restriction** : Dans certaines circonstances, vous avez le droit de restreindre le traitement de vos données personnelles. Si cela signifie que vous avez une raison particulière, justifiant la restriction, vous pouvez limiter l'utilisation que nous faisons desdites données. Cela peut être le cas si vous avez des inquiétudes quant aux informations que nous détenons ou sur la manière dont les traitons.
- **Droit à la portabilité** : Ce droit vous permet de nous demander la communication de vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Il vous offre aussi la possibilité de nous demander le transfert de ces données vers un autre responsable

du traitement. Ce droit à la portabilité ne s'applique que si la base légale utilisée pour le traitement de vos données personnelles est le consentement ou pour les besoins d'un contrat, et lorsque nous effectuons le traitement par des moyens automatisés (sont exclus, par exemple, les documents papier).

- **Droit d'opposition** : Vous disposez d'un droit absolu d'opposition au traitement de vos données personnelles dans le cadre de campagnes de marketing direct. Dans d'autres circonstances particulières, vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles en nous demandant d'en bloquer, effacer et restreindre l'accès.
- **Prise de décision individuelle automatisée** : Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision, qui peut comprendre l'évaluation de certains aspects personnels vous concernant, qui serait prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé et qui produirait des effets juridiques vous concernant ou qui, de façon similaire, vous affecterait de manière significative. Ce droit n'est pas absolu et ne s'applique que dans certaines circonstances. Vous serez personnellement informés si nous mettons en œuvre une décision individuelle automatisée.
- **Plaintes** : En cas de différend concernant votre vie privée, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour trouver une solution amiable avec vous. Si, toutefois, vous estimez que nous n'avons pu y parvenir, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente soit dans votre pays de résidence habituel, soit dans le pays où vous exercez votre profession, soit dans le pays où vous soupçonnez qu'une violation des lois sur la protection des données a été commise.

Vous pouvez, à tout moment, faire valoir un des droits énumérés ci-dessus, en nous contactant via les coordonnées reprises en fin de document. En cas de doute, nous pourrions être amenés à demander une copie de votre carte d'identité, de votre passeport ou de tout autre document valide pouvant confirmer votre identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Si vos échanges avec nous n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de la Protection des données (CNPD), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel au Luxembourg.

10. Retrait de consentement

Vous pouvez, à tout moment, retirer le consentement que vous nous avez accordé pour le traitement des données personnelles. Dès notification du retrait de votre consentement, nous mettrons un terme au traitement des données pour les finalités pour lesquelles vous nous avez donné votre consentement, sauf si une autre base légale justifie la poursuite de ce traitement.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing de notre part, nous vous invitons soit à vous désabonner via l'option de désabonnement qui figure dans tous nos courriels marketing, soit à nous contacter via les coordonnées reprises ci-dessous. Veuillez toutefois noter que le retrait de votre consentement dans le cadre des communications marketing n'affecte aucunement le traitement des données personnelles nécessaires pour la fourniture de nos services.

11. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous limitons la conservation de vos données personnelles à la période nécessaire pour accomplir les finalités pour lesquelles nous avons collecté les données, y-compris pour satisfaire aux exigences légales, comptables ou de reporting et, le cas échéant, pour assurer la défense de nos intérêts dans le cadre d'actions judiciaires, jusqu'à extinction desdites procédures ou jusqu'à extinction de la période d'archivage légale.

En tant qu'experts, le législateur nous impose de conserver vos pièces minimum 10 ans après l'achèvement de notre mission d'expertise. Un délai de conservation raccourci de 5 ans, prenant cours à dater du dépôt du rapport d'expertise, trouve toutefois à s'appliquer lorsque nous œuvrons en qualité d'expert judiciaire.

Certaines exceptions légales et réglementaires imposent la conservation des données personnelles pendant des périodes plus ou moins longues. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter en utilisant les coordonnées fournies en fin de document.

À l'issue de la période de conservation applicable, nous détruirons vos données personnelles, en toute sécurité et conformément aux lois et règlements en vigueur.

12. Cookies

Un cookie est un petit fichier texte qu'un site web place dans votre ordinateur, votre téléphone ou un autre dispositif, et qui contient des informations sur votre navigation dans ce site. Les cookies sont nécessaires pour faciliter et dynamiser la navigation et ils n'affectent en rien votre ordinateur.

Des cookies sont utilisés sur notre site web à des fins techniques. Ce sont des petits fichiers texte stockés à court terme par votre navigateur sur votre système informatique. Ces cookies permettent, par exemple, d'insérer plusieurs produits dans un panier.

Les autres cookies restent à long terme et permettent de reconnaître votre navigateur lors de votre prochaine visite. Ces cookies permettent par exemple de stocker à long terme les mots de passe de votre compte client.

13. Liens vers d'autres sites

Notre site Web et nos pages de médias sociaux peuvent contenir des liens vers d'autres sites Web non affiliés et / ou d'autres pages de médias sociaux. Veuillez noter que, faute de pouvoir les contrôler, nous ne sommes pas responsables du contenu ou des politiques de la vie privée des sites Web tiers. Il vous appartient donc d'examiner attentivement la Politique de Protection des données de tout site Web tiers que vous visitez, afin de comprendre comment les opérateurs de ce site peuvent collecter, stocker et utiliser vos données personnelles.

14. Modifications de notre Politique de Protection des données

Nous nous réservons le droit de modifier de temps à autre la présente Politique de Protection des données afin de la mettre à jour, de refléter tout changement dans notre manière de traiter vos données personnelles, ou d'y introduire les nouvelles exigences légales. Toute modification apportée à la présente Politique de Protection des données sera affichée sur cette page.

La dernière mise à jour du présent document date de **01/10/2020**. Veuillez consulter régulièrement cette page pour vous tenir au courant des dernières mises à jour.

15. Coordonnées de contact

Nous vous remercions d'adresser vos questions, commentaires et demandes concernant notre Politique de Protection des données à :

Bureau d'Expertises Henri Reinertz & Associés S.à r.l.

6 rue de Mamer

L-8280 Kehlen

Tél : 30 85 06

Email : info@exprein.lu