

**Conditions Générales des Services et de Portal pour ConnectedDrive  
(ci-après le « contrat BMW ConnectedDrive »)**

**1. Services BMW ConnectedDrive et Contrats BMW ConnectedDrive**

- 1.1 BMW Belgium Luxembourg SA (Lodderstraat 16, 2880 Bornem – RPM/RPR/numéro de TVA 0413.533.863, ci-après « BMW ») offre au propriétaire du véhicule et aux autres éventuels conducteurs (ci-après, les « Utilisateurs ») des services d'informations et de support propres à chaque véhicule (ci-après les « services ») sous le nom « BMW ConnectedDrive », conformément au présent contrat BMW ConnectedDrive. La description spécifique des services BMW ConnectedDrive est reprise dans la fiche d'information (les services de base BMW ConnectedDrive au paragraphe 2 et les ConnectedDrive Services au paragraphe 3). Les informations relatives au traitement de données peuvent être consultées dans la Politique de Protection de la vie privée. Ces documents font partie intégrante du présent contrat BMW ConnectedDrive.
- 1.2 La présente version du contrat BMW ConnectedDrive peut être consultée, téléchargée et imprimée à partir du site Internet : [www.bmw.be/connecteddrive](http://www.bmw.be/connecteddrive) ou [www.bmw.lu/connecteddrive](http://www.bmw.lu/connecteddrive) et peut également être lue dans le véhicule. Les changements apportés au contrat BMW ConnectedDrive et à la Politique de protection de la vie privée seront notifiés par e-mail à l'Utilisateur qui crée un compte d'utilisateur en vue de souscrire aux services (ci-après, l'Utilisateur Principal). Ces changements feront partie intégrante du contrat BMW ConnectedDrive, sauf si l'Utilisateur Principal a marqué son désaccord endéans le mois de la réception de la notification.
- 1.3 Afin d'assurer qu'un service spécifique de BMW ConnectedDrive soit rendu disponible aux Utilisateurs, il est nécessaire de conclure un contrat BMW ConnectedDrive entre l'Utilisateur Principal et BMW. L'Utilisateur Principal peut être le propriétaire du véhicule.
- 1.4 Si le propriétaire du véhicule commande auprès d'un vendeur (cessionnaire BMW agréé) un nouveau véhicule BMW qui dispose d'un équipement de série ou optionnel requis pour un service spécifique de BMW ConnectedDrive, BMW propose simultanément de conclure un contrat BMW ConnectedDrive pour ce service :
- a) Si le service fait partie d'un équipement de série du nouveau véhicule BMW, le contrat BMW ConnectedDrive pour ce service sera alors conclu entre le propriétaire du véhicule et BMW concomitamment à la conclusion du contrat de vente entre le propriétaire du véhicule et le vendeur.
- b) Si le service fait partie d'un équipement optionnel du nouveau véhicule BMW, le propriétaire du véhicule ne sera lié par sa demande de conclusion du contrat BMW ConnectedDrive pour ce service qu'à partir du moment où le propriétaire du véhicule ne peut plus renoncer à l'équipement optionnel commandé pour le nouveau véhicule BMW. Le contrat BMW ConnectedDrive pour ce service sera alors conclu entre le propriétaire du véhicule et BMW concomitamment à la conclusion du contrat de vente entre le client et le vendeur.
- 1.5 Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Principal n'est pas le propriétaire (initial) de la voiture :
- a) le présent contrat BMW ConnectedDrive sera conclu lorsque l'Utilisateur Principal cliquera sur l'onglet « Commandez maintenant avec paiement ». Dans une telle situation, l'Utilisateur Principal garantit avoir obtenu le consentement du propriétaire du véhicule avant de conclure le contrat BMW ConnectedDrive.
- b) l'Utilisateur Principal garantit de maintenir le propriétaire du véhicule informé de toute modification qui serait apportée au présent contrat BMW ConnectedDrive.

**2. Description, durée et disponibilité des services**

- 2.1 Les services sont décrits de manière détaillée et leur durée et disponibilité sont indiquées sur [www.bmw.be/connecteddrive](http://www.bmw.be/connecteddrive) ou [www.bmw.lu/connecteddrive](http://www.bmw.lu/connecteddrive), ainsi que dans le document « Services BMW ConnectedDrive – Information » ; certains services seront effectifs dès l'activation par BMW, lors du premier enregistrement du nouveau véhicule BMW.
- 2.2 La durée du contrat BMW ConnectedDrive dépend du type de service. De manière générale, la durée d'un service limité dans le temps est de maximum trois ans, sauf indication contraire.
- 2.3 Les services sont offerts par le biais d'une carte SIM installée dans le véhicule. Par conséquent les services peuvent être partiellement restreints géographiquement par la portée de réception et de transmission des émetteurs gérés par les fournisseurs de réseaux et peuvent en particulier être affectés par les conditions atmosphériques et topographiques, par la localisation du véhicule et par des obstructions (telles que ponts et immeubles). Par ailleurs, il est impératif pour l'accès aux services que le réseau de communication mobile lié à la carte SIM installée soit opérationnel et fonctionne.
- 2.4 Les services peuvent être interrompus suite à un cas de force majeure, en ce compris les cas de grèves, de lock-outs, de décisions des autorités, ainsi que toute mesure technique ou autre requise sur les dispositifs de BMW ou des fournisseurs d'informations routières ou des opérateurs de réseaux nécessaires au fonctionnement ou à l'amélioration du service (p.ex. maintenance, réparation, mise à jour des logiciels relatifs au système, expansions). Les services peuvent également être interrompus suite à une saturation temporaire de capacité causée par des pics de charge des services ou suite à des défaillances des systèmes de télécommunication de tiers. BMW entreprendra tout effort raisonnable afin d'éliminer de telles perturbations immédiatement ou de contribuer à leur élimination.

- 2.5 L'Utilisateur peut signaler des perturbations des services auprès du service client BMW.
- 2.6 BMW se réserve le droit de modifier l'étendue d'un service particulier, pour autant que cette modification soit raisonnablement acceptable par le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal compte tenu de l'étendue du service convenu dans son ensemble, et ne modifie pas substantiellement les caractéristiques du service. Dans l'hypothèse d'une modification plus profonde de l'étendue du service, affectant substantiellement ses caractéristiques, le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut mettre fin au service avec effet immédiat, dans le mois de la réception de l'avis de changement et désactiver le service gratuitement conformément à l'article 6 ci-dessous. Le prix établi pour ce service sera remboursé au pro rata dans l'hypothèse d'une résiliation avec effet immédiat conformément à cet article 2.6.

**3. Utilisation des services**

- 3.1 L'Utilisateur Principal est entièrement responsable de l'utilisation des services par chaque Utilisateur et il se porte garant du respect du présent contrat BMW ConnectedDrive par chaque Utilisateur. Par la présente, l'Utilisateur Principal déclare et garantit qu'il informera chaque Utilisateur des obligations qui lui incombent du fait de l'utilisation des services, conformément à ce contrat BMW ConnectedDrive (en ce compris la Politique de protection de la vie privée) et ce, préalablement à l'utilisation du véhicule par l'Utilisateur.**
- 3.2 L'Utilisateur n'est pas autorisé à utiliser ces services à des fins illicites et ne peut autoriser des tiers à agir de cette manière. L'Utilisateur n'est pas autorisé à transmettre à des tiers ou à traiter des données ou toute information recueillie lors de l'utilisation des services à des fins commerciales.
- 3.3 L'Utilisateur n'est autorisé à utiliser la carte SIM installée dans le véhicule que pour la fourniture de ces services par BMW.
- 3.4 L'Utilisateur Principal supportera le coût de tout usage abusif de l'appel d'urgence.
- 3.5 Les services sont propres à chaque véhicule et ne peuvent être transférés à un autre véhicule ou être utilisés dans un autre véhicule.

**4. Vente ou transfert permanent du véhicule**

- 4.1 Le propriétaire du véhicule ou l'Utilisateur Principal ne peut transférer à un tiers un contrat BMW ConnectedDrive existant qui le lie à BMW, sans le consentement de BMW et sans en avoir informé l'Utilisateur Principal ou le propriétaire de la voiture, selon le cas. Ceci s'applique également lorsque le propriétaire du véhicule vend ou transfère de manière permanente le véhicule à un tiers.
- 4.2 Lorsqu'un véhicule est vendu ou transféré de manière permanente à un tiers, l'Utilisateur Principal doit, de sa propre initiative ou à la première demande du propriétaire du véhicule, s'assurer :
- a) d'effacer toutes les données à caractère personnel conservées dans le véhicule (les « données d'Utilisateur »), et
- b) de mettre fin à tout lien entre le véhicule et son compte d'utilisateur.**
- Ceci ne peut être effectué que via le Portail Client BMW ConnectedDrive. Si l'Utilisateur Principal ne remplit pas ces obligations, le nouveau propriétaire et/ou les nouveaux utilisateurs pourra dans certains cas avoir accès aux données d'Utilisateur conservées dans le véhicule.
- 4.3 Le propriétaire du véhicule doit informer le tiers à qui le véhicule est vendu ou transféré de manière permanente de tous les services qui n'ont pas encore été désactivés.
- 4.4 Lors de la vente ou du transfert permanent du véhicule à un tiers, le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal a le droit, conformément à l'article 6.3, de mettre fin à un service moyennant un préavis de six semaines. S'il est mis fin à un service avant la fin du terme, le prix établi pour ce service ne sera pas remboursé au pro rata, ni au propriétaire du véhicule, ni à l'Utilisateur Principal.

**5. Portail Client BMW ConnectedDrive (« Mon BMW ConnectedDrive »)**

- 5.1 BMW a mis à disposition des Utilisateurs le Portail Client BMW ConnectedDrive (« Mon BMW ConnectedDrive ») via le site web : [www.bmw-connecteddrive.be](http://www.bmw-connecteddrive.be) ou [www.bmw-connecteddrive.lu](http://www.bmw-connecteddrive.lu). Il est indispensable pour l'Utilisateur Principal de créer un compte client et d'ouvrir une session avec un nom d'utilisateur et un mot de passe avant d'utiliser « Mon BMW ConnectedDrive ».
- L'Utilisateur Principal est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, de même que de toutes les activités effectuées via son compte d'utilisateur (en ce compris, l'activation et la désactivation des services). L'Utilisateur Principal s'engage à immédiatement informer BMW de toute utilisation non autorisée de son compte d'utilisateur ou de toute autre violation de la sécurité. L'Utilisateur Principal doit, entre autres, vérifier lui-même ses commandes et annulations. BMW ne peut être tenue responsable d'aucune perte ni dommage que l'Utilisateur Principal pourrait subir à la suite d'une utilisation (légitime ou illégitime) par un tiers de son nom d'utilisateur et/ou de son mot de passe.
- 5.2 L'Utilisateur Principal peut accéder et gérer l'état des services activés pour le véhicule via « Mon BMW ConnectedDrive ». A cette fin, le compte d'utilisateur créé doit être lié au véhicule pour lequel l'Utilisateur Principal a commandé les services et dans lequel les services seront utilisés. Afin d'établir ce lien, l'Utilisateur Principal doit envoyer à BMW le numéro de châssis du véhicule ainsi que les éléments d'identification individuels via « Mon BMW ConnectedDrive ».

- 5.3 Si l'Utilisateur Principal n'est pas le propriétaire du véhicule, l'Utilisateur Principal doit à tout le moins immédiatement avertir le propriétaire de l'activation des services. Si, lors de l'activation de ce service, il existe plusieurs Utilisateurs du véhicule, l'Utilisateur Principal devra immédiatement en informer les autres Utilisateurs. Dans ce cas, l'Utilisateur Principal doit communiquer aux autres Utilisateurs les informations pertinentes comme indiqué dans le présent contrat BMW ConnectedDrive et la Politique de Protection de la vie privée. La même information doit être donnée en cas de désactivation des services (voyez également l'article 6 ci-dessous).
- 6. Désactivation des services, fin du contrat BMW ConnectedDrive**
- 6.1 Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut désactiver les services « TeleServices » et « Intelligent Emergency Call » auprès de tout concessionnaire BMW agréé, d'une succursale BMW, ou d'un Partenaire de Service Agréé BMW. La désactivation de ce service désactivera également la carte SIM installée dans le véhicule. **Ceci aura pour effet que la fonction Appel d'Urgence (Emergency Call) dans le véhicule ne fonctionnera plus.**
- 6.2 Les autres services peuvent être désactivés de la même manière.
- 6.3 Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut mettre fin à un service ayant une durée indéterminée à tout moment, moyennant un préavis de six semaines. Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut mettre fin à un service ayant une durée déterminée moyennant un préavis de six semaines avant la fin du terme convenu.
- 6.4 En toute hypothèse, la personne qui désactive les services doit immédiatement en informer les autres Utilisateurs.
- 7. Achat de services via le BMW ConnectedDrive Store**
- 7.1 L'Utilisateur peut commander des services soit gratuitement soit moyennant rémunération via l'espace « BMW ConnectedDrive Store », auquel il peut accéder soit via l'interface de l'utilisateur du véhicule soit via le Portail Client BMW ConnectedDrive.
- 7.2 Pour utiliser le BMW ConnectedDrive Store, l'Utilisateur Principal doit s'enregistrer dans le Portail Client BMW ConnectedDrive (« Mon BMW ConnectedDrive ») connecter le véhicule au compte d'utilisateur et fournir son adresse et ses informations de paiement. Sans cela, les autres Utilisateurs ne pourront pas accéder au BMW ConnectedDrive Store. L'Utilisateur Principal s'enregistre en tant que client privé.
- 7.3 La fourniture de services gratuits ou payants via le « BMW ConnectedDrive Store » est uniquement soumise aux conditions du présent contrat BMW ConnectedDrive, dans la version applicable au moment où le contrat a été définitivement conclu. La présente version du contrat BMW ConnectedDrive peut être consultée, téléchargée et imprimée à partir du site Internet [www.bmw.be/connecteddrive](http://www.bmw.be/connecteddrive) ou [www.bmw.lu/connecteddrive](http://www.bmw.lu/connecteddrive) et peut également être lue dans le véhicule. Les services offerts via BMW ConnectedDrive Store sont destinés à des Clients établis en Belgique et Luxembourg et ayant un véhicule en Belgique et Luxembourg.
- 7.4 Toutes les informations fournies via BMW ConnectedDrive Store, par exemple les informations liées à une carte de crédit, l'adresse et l'adresse e-mail, sont automatiquement cryptées en utilisant le protocole SSL (Secure Sockets Layer). SSL est le standard industriel pour le transfert de données confidentielles via Internet.
- 7.5 Offre et conclusion du contrat
- a) Afin d'offrir des services aux Utilisateurs, BMW propose une offre contraignante que l'Utilisateur peut commander à un prix fixe déterminé, à condition qu'il se soit enregistré dans le BMW ConnectedDrive Store (en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'Utilisateur Principal). Le contrat BMW ConnectedDrive est conclu -le cas échéant, au nom et pour le compte de l'Utilisateur Principal- dès que l'Utilisateur clique sur l'onglet « Commandez maintenant avec paiement » pour les services payants ou sur l'onglet « Commandez maintenant » pour les services gratuits. **Les services commandés seront facturés à l'Utilisateur Principal. L'Utilisateur Principal est entièrement responsable de toute utilisation non autorisée de son compte d'utilisateur au cours de laquelle un service serait commandé.**
- b) Les prix incluent tous les frais (en ce compris les frais de télécom) et sont exprimés en Euros, TVA comprise. L'Utilisateur Principal peut uniquement payer les services payants par carte de crédit. En principe, BMW envoie les factures aux Utilisateurs Principaux par e-mail. Toutefois, à la demande de l'Utilisateur Principal, BMW peut également envoyer les factures par la poste.
- c) Si l'Utilisateur Principal manque à son obligation de paiement, BMW a le droit de suspendre ou de cesser la fourniture des services concernés. BMW a notamment le droit de désactiver l'autorisation accordée à l'Utilisateur d'accéder aux services concernés jusqu'à ce que l'Utilisateur Principal ait réglé ses dettes. Cette désactivation comprendra également, le cas échéant, la désactivation du service "Intelligent Emergency Call".
- d) L'Utilisateur Principal ne peut pas recourir au mécanisme de la compensation de dettes pour échapper à son obligation de paiement.
- e) L'Utilisateur ne peut corriger des erreurs de saisie qu'en annulant et en redémarrant le processus.
- f) Le contrat est disponible et peut être conclu en néerlandais, français, en allemand et/ou en anglais.
- g) Le contrat n'est pas sauvegardé par BMW et ne pourra plus être retrouvé, consulté ou sauvegardé par l'Utilisateur une fois le contrat conclu.
- 7.6 Traitement de la commande dans le véhicule
- a) Etape 1 : Commencement du processus de commande dans le véhicule  
L'Utilisateur peut trouver des informations sur les services de BMW ConnectedDrive offerts (le cas échéant, avec les différentes durées de validité et les prix) dans la section « BMW ConnectedDrive Store » accessible via l'interface utilisateur du véhicule. Sur base de ces informations, l'Utilisateur peut éventuellement sélectionner un service (et, si applicable, une durée de validité et un prix). L'Utilisateur peut commencer le processus de commande en ligne en cliquant sur l'onglet « Continuer à commander » pour commander le service pour la durée de validité sélectionnée.
- b) Etape 2 : Statut de l'Utilisateur Principal  
Si l'Utilisateur Principal s'est déjà inscrit sur le Portail Client BMW ConnectedDrive et s'il y a déjà introduit ses coordonnées et informations de paiement, l'Utilisateur doit simplement introduire le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'Utilisateur Principal sur l'écran qui apparaîtra. En cliquant sur l'onglet « OK », l'Utilisateur sera directement dirigé à l'Etape 3.  
Si personne ne s'est déjà enregistré sur le Portail Client BMW ConnectedDrive et/ou n'a déjà introduit ses coordonnées et informations de paiement, l'Utilisateur doit d'abord accomplir ces formalités dans le Portail Client BMW ConnectedDrive via [www.bmw-connecteddrive.be](http://www.bmw-connecteddrive.be) ou [www.bmw-connecteddrive.lu](http://www.bmw-connecteddrive.lu) avant de pouvoir passer une commande. Dans ce cas, l'Utilisateur deviendra l'Utilisateur Principal.
- c) Etape 3 : Aperçu de la commande / modification  
Dès que l'Utilisateur a passé une commande, une page récapitulative affichera la commande complète ainsi que toutes les informations pertinentes du contrat. L'Utilisateur a la possibilité d'annuler le processus de commande en quittant le BMW ConnectedDrive Store. Si l'Utilisateur accepte le récapitulatif de sa commande, il peut passer un ordre définitif de commande en cliquant sur l'onglet « Commandez maintenant avec paiement ».
- d) Etape 4 : Confirmation de la commande  
Une fois que le contrat a été conclu, l'Utilisateur Principal recevra une confirmation de la conclusion de celui-ci par e-mail, ainsi que le texte du contrat BMW ConnectedDrive et les conditions générales d'utilisation.
- 7.7 Traitement de la commande effectuée via le Portail Client BMW ConnectedDrive
- a) Etape 1 : Commencement du processus de commande en ligne via le Portail Client BMW ConnectedDrive  
L'Utilisateur peut trouver des informations sur les services de BMW ConnectedDrive offerts (le cas échéant, avec les différentes durées de validité et les prix) dans la section « Store » du Portail Client BMW ConnectedDrive. Sur base de ces informations, l'Utilisateur peut éventuellement sélectionner un service (et, si applicable, une durée de validité et un prix). L'Utilisateur peut commencer le processus de commande en ligne en cliquant sur l'onglet « Continuer à commander » pour commander le service pour la durée de validité sélectionnée.
- b) Etape 2 : Statut de l'Utilisateur Principal  
Si l'Utilisateur Principal est déjà inscrit sur le Portail Client BMW ConnectedDrive et s'il y a déjà introduit ses coordonnées et informations de paiement, l'Utilisateur doit simplement introduire le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'Utilisateur Principal sur l'écran qui apparaîtra après avoir cliqué sur l'onglet « Suivant ». En cliquant sur l'onglet « OK », l'Utilisateur sera directement dirigé à l'Etape 3.  
Si personne ne s'est déjà enregistré sur le Portail Client BMW ConnectedDrive et/ou n'a déjà introduit ses coordonnées et informations de paiement, l'Utilisateur doit d'abord accomplir ces formalités dans le Portail Client BMW ConnectedDrive [www.bmw-connecteddrive.be](http://www.bmw-connecteddrive.be) ou [www.bmw-connecteddrive.lu](http://www.bmw-connecteddrive.lu) avant de pouvoir passer une commande. Dans ce cas, l'Utilisateur deviendra l'Utilisateur Principal.
- c) Etape 3 : Aperçu de la commande / modification  
Dès que l'Utilisateur a passé une commande, il sera directement dirigé vers une page récapitulative sur laquelle sera affichée sa commande complète, ainsi que toutes les informations pertinentes du contrat. L'Utilisateur a la possibilité d'annuler le processus de commande en quittant le site Internet. Si l'Utilisateur accepte le récapitulatif de sa commande, il peut passer un ordre définitif de commande en cliquant sur l'onglet « Commandez maintenant avec paiement ».
- d) Etape 4 : Confirmation de la commande  
Une fois que le contrat a été conclu, l'Utilisateur Principal recevra une confirmation de la conclusion de celui-ci par e-mail, ainsi que le texte du contrat BMW ConnectedDrive et les conditions générales d'utilisation.
- 7.8 Fourniture et activation des services  
Dès que l'Utilisateur a cliqué sur l'onglet « Commandez maintenant avec paiement » ou sur « Commandez maintenant » le service est réservé par BMW. Un fichier de provisionnement est alors envoyé vers le véhicule et le service est activé dans le véhicule. Ce processus ne prend généralement que quelques minutes. Si la connexion de données est interrompue, ce service ne pourra cependant pas être accompli et la fourniture du service sera retardée en conséquence.
- 7.9 Le droit de rétractation du consommateur  
Si l'Utilisateur est un consommateur au sens de l'article 1.1,2° du Code de droit économique (à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), il aura le droit de se rétracter du contrat de vente sans donner de motif dans un délai de 14 jours et ce, si le contrat de vente

a été conclu à distance au sens de l'article I.8, 15° du Code de droit économique.

L'Utilisateur-consommateur est informé par les présentes de son droit de rétractation.

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à la SA BMW Belgium Luxembourg (Lodderstraat 16 à 2880 Bornem – téléphone : [+32 (0)3 890 5001(be) ou +352 26 37 58 73 (lu) – e-mail : [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu)) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé que les Services commencent pendant le délai de rétractation, vous nous seriez redevable d'un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

#### **Modèle de formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- A l'attention de BMW Belgium Luxembourg, Lodderstraat 16 te 2880 Bornem - e-mail: [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu)

- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous

- Commandé le (\*)/reçu le (\*)

- Nom du (des) consommateur(s)

- Adresse du (des) consommateur(s)

- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- Date

(\*) Biffez la mention inutile.

#### **8. Contacts**

Le service client ConnectedDrive Contact Center est accessible via l'adresse: [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu) ou via +32 (0)3 890 5001(be) ou +352 26 37 58 73 (lu) du lundi au jeudi 8.30 – 18.00 et le vendredi 8.30 -17.00.

#### **9. Garantie**

Les dispositions relatives aux garanties légales sont applicables.

#### **10. Responsabilité**

- 10.1 BMW décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'actualité des données et des informations transmises à travers les services. Ceci s'applique également aux conséquences de toute perturbation, interruption et déficience fonctionnelle du service, en particulier dans les cas décrits au point 2.3 et 2.4.
- 10.2 BMW décline toute responsabilité pour tout dommage qui se fonde sur une utilisation, par l'Utilisateur, d'un appareil qui n'a pas été approuvé par BMW pour l'utilisation des services conformément à l'installation contenue dans la description du service (consultable sur [www.bmw.be/bluetooth](http://www.bmw.be/bluetooth) ou [www.bmw.lu/bluetooth](http://www.bmw.lu/bluetooth)).
- 10.3 BMW ne sera responsable que de sa faute ou négligence lourde ou intentionnelle et pour autant que celle-ci constitue une violation de ses obligations contractuelles essentielles, telles que les obligations imposées à BMW touchant au contenu même et à l'objet même du contrat ou dont le respect rend seul possible l'exécution conforme du contrat et dont l'Utilisateur peut raisonnablement en règle s'attendre à ce qu'elles soient respectées. Cette responsabilité est limitée au dommage typique et prévisible au moment de la conclusion du contrat.
- 10.4 La responsabilité personnelle des représentants légaux, des assistants et du personnel de BMW, pour des dommages causés par eux est également limitée dans la même mesure décrite au paragraphe précédent.
- 10.5 La responsabilité de BMW demeure intacte en cas de non-divulgation délibérée d'un défaut et d'acceptation d'une demande de garantie ou d'un risque d'achat, ainsi qu'en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des

produits. Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

#### **11. Collecte, conservation, utilisation et sécurité de données**

- 11.1 Les données fournies par l'Utilisateur Principal dans « Mon BMW ConnectedDrive » sont automatiquement codées avec le protocole SSL (Secure Sockets Layer). SSL est le standard industriel pour le transfert de données confidentielles via internet.
- 11.2 BMW recueille, conserve et utilise les données fournies par l'Utilisateur dans les limites des dispositions légales, dans la mesure nécessaire pour la conclusion, la gestion et dans le cadre de l'organisation de la relation contractuelle et pour la facturation de l'utilisation des services. L'Utilisateur a été informé séparément des droits relatifs à la protection de la vie privée et sur l'utilisation des données à caractère personnel, conformément à la Politique de protection de la vie privée. L'Utilisateur Principal doit immédiatement notifier à BMW toute modification de ses données personnelles qui affecte la relation contractuelle et la facturation des services.
- 11.3 Les données d'utilisation nécessaires pour la facturation des services peuvent être conservées et utilisées par BMW au delà de la période d'utilisation et jusqu'au paiement complet et clôture des comptes.

#### **12. Compétence des tribunaux et droit applicable**

- 12.1 Les cours et tribunaux de Belgique/Grand-duché de Luxembourg sont exclusivement compétents pour tout différend relatif à la relation entre l'Utilisateur et BMW.
- 12.2 La convention et tout différend découlant de la relation entre le Client et BMW sont soumis au droit belge/luxembourgeois.

Dernière mise à jour : Novembre 2015

\*\*\*

BMW ConnectedDrive - Politique de protection de la vie privée  
Contact: [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu)

1. La protection de vos données à caractère personnel est une priorité pour BMW Group Belux

BMW Belgium Luxembourg SA (ci-après « BMW Group Belux ») offre au propriétaire du véhicule et à tout autre conducteur éventuel (ci-après, conjointement dénommés les « Utilisateurs ») des services d'information et de support liés au véhicule. Ces services sont dénommés « BMW ConnectedDrive ». Les conditions sous lesquelles les services de BMW ConnectedDrive sont offerts sont détaillées dans le contrat BMW ConnectedDrive et dans la brochure d'information qui y est annexée. BMW Group Belux est soucieuse de protéger la vie privée des Utilisateurs de BMW ConnectedDrive et d'assurer la confidentialité des données qui lui sont communiquées ou auxquelles elle a accès lorsqu'ils utilisent les services. Tout traitement de données à caractère personnel est effectué en conformité avec la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

2. Responsable du traitement des données à caractère personnel

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la société BMW Group Belux. Son siège social est situé à 2880 Bornem, Lodderstraat n°16. Elle est inscrite sous le numéro d'entreprise 0413.533.863. Pour toute question relative au traitement de vos données à caractère personnel en lien avec BMW ConnectedDrive, vous pouvez contacter BMW Group Belux par courrier, à l'adresse précitée, ou par e-mail ([info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu)).

3. Finalités des traitements de données à caractère personnel

Dans le cadre des services de BMW ConnectedDrive, des données à caractère personnel sont collectées, traitées et conservées par BMW Group Belux, en vue de poursuivre les finalités suivantes:

- la conclusion, la gestion et l'exécution des contrats dans le cadre des services de BMW ConnectedDrive (en ce compris la facturation de ces services);
- la livraison de ses produits et services;
- la gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs et, plus particulièrement, le suivi des requêtes qui lui sont adressées;
- la promotion (marketing direct) de produits et services offerts par BMW Group Belux, par des sociétés qui lui sont liées (au sein du groupe BMW) ou par des partenaires préférentiels qu'elle a consciencieusement sélectionnés (également par e-mail);
- l'optimisation de la gestion et de la qualité des services de BMW ConnectedDrive;
- la production de statistiques et d'études de marché (à des fins de direct marketing ou de contrôle de la qualité);
- la lutte contre la fraude dans le secteur automobile et la promotion de la sécurité et de la protection de l'environnement.

Pour l'accomplissement de ces mêmes finalités (en ce compris le marketing direct) et sauf opposition de la part de l'Utilisateur, les données peuvent également être transmises à des sociétés liées à BMW Group Belux, ainsi qu'à des entreprises tierces avec lesquelles BMW Group Belux entretient des liens contractuels étroits pour des activités ou services liés aux siens (comme, par exemple, les concessionnaires BMW, MINI et BMW Motorrad) ou à des partenaires préférentiels qu'elle a consciencieusement sélectionnés. Pour plus

d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, consultez, dans la rubrique « Services offerts » ci-dessous, les informations relatives au service souhaité.

Le cas échéant, les données peuvent être transmises à des sociétés ayant leur siège social en dehors de l'Union Européenne. Dans cette hypothèse, BMW Group Belux s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables, en vue de préserver la sécurité et la confidentialité des données, conformément à la loi applicable.

Conformément à ce qui précède, et sauf dans la mesure où la communication de données à caractère personnel à des prestataires de service intervenant pour le compte et sous le contrôle de BMW Group Belux en qualité de sous-traitants est requise pour accomplir les finalités exposées ci-dessus, aucune donnée à caractère personnel ne sera divulguée, vendue, louée ou échangée avec une autre organisation ou entité par BMW Group Belux, sans en avoir préalablement informé l'Utilisateur et sans avoir recueilli son consentement explicite, sauf si cela est imposé par la loi, comme par exemple dans le cadre d'une procédure judiciaire.

En consultant cette page du site Internet et en fournissant ses données à caractère personnel par e-mail ou via l'un des formulaires de demande accessibles en ligne, l'Utilisateur accepte, en parfaite connaissance de cause, que le traitement de ses données soit réalisé en vue de poursuivre ces finalités.

#### **4. Services offerts**

Les services offerts par BMW ConnectedDrive peuvent être subdivisés en deux catégories : (i) les services de base BMW ConnectedDrive et (ii) les « ConnectedDrive Services ».

##### **a. Les services de base BMW ConnectedDrive**

Les services de base BMW ConnectedDrive comprennent le « TeleServices » et le « Intelligent Emergency Call ». Ces services sont déjà activés au moment de la livraison du véhicule.

Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur qui crée un compte d'utilisateur dans le cadre de l'utilisation des ConnectedDrive Services (ci-après l' « Utilisateur Principal ») peut désactiver les services de base BMW ConnectedDrive à tout moment conformément à l'article 6 du contrat BMW ConnectedDrive. Dans ce cas, la personne qui active ou désactive les services doit immédiatement en informer les autres Utilisateurs du véhicule.

Le service « TeleServices » vise à permettre assurer la mobilité de l'Utilisateur. Si nécessaire ou lorsque déclenché ou requis par l'Utilisateur, les données techniques du véhicule (p.ex. information relative à l'entretien des pièces d'usure, information relative à l'état du véhicule tel que les notifications de check-control, l'état de chargement de la batterie, données d'identification et de localisation du véhicule en cas de panne) seront transférées à BMW Group Belux. Dans le cas où un service est nécessaire, ces données ainsi que le nom et l'adresse e-mail que le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal ont fourni à BMW Group Belux seront transférés à BMW Group Belux, au partenaire de service responsable, au fournisseur de service BMW Mobile Care ou aux fournisseurs de services respectifs dans le but de créer un contact et d'arranger un rendez-vous, et ces données seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers.

Des données techniques seront également transférées du véhicule à BMW Group Belux à intervalles réguliers pour y être évaluées en vue du développement des produits BMW, ci-après le « Teleservice Report ». Les données concernées seront également communiquées et traitées par le partenaire de service BMW compétent et sont exclusivement techniques et liées au véhicule. D'autres données telles que les données relatives à la localisation ne seront pas transmises sous le « Teleservice Report ».

Enfin, le « TeleService Battery Guard » contrôle de manière continue l'état de chargement de la batterie du véhicule. Si le chargement de la batterie tombe en dessous d'une valeur déterminée, le partenaire de service responsable en sera informé. Le partenaire de service responsable contactera alors le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal si nécessaire afin de fixer un rendez-vous pour l'entretien. En s'enregistrant dans le Portail Client BMW ConnectedDrive, l'Utilisateur Principal peut également être informé d'états critiques de la batterie par SMS ou, pour les véhicules BMW i, par push e-mail, par le biais des clignoteurs ou des feux de position allumés.

Le service « Intelligent Emergency Call » ne peut être rendu que sur base des données d'identification et de localisation du véhicule. Le traitement de ces données, ainsi que la transmission au centre d'appel d'urgence compétent de l'information nécessaire à l'assistance, sont requis pour l'utilisation du service d' « Intelligent Emergency Call ». La demande de l'Utilisateur et les informations requises peuvent être transmises aux fournisseurs de services instruits par BMW Group Belux pour fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers. L'appel d'urgence peut être utilisé uniquement pour notifier des accidents de voiture, non pour une notification d'un délit (p.ex notification par le conducteur afin d'alerter les forces de police de délits commis). Dans ce cas, l'Utilisateur sera d'abord contacté par le Centre d'Appel BMW, avant que les services de secours n'en soient avertis. L'Utilisateur Principal devra supporter les frais en cas d'abus de l'appel d'urgence.

##### **b. ConnectedDrive Services**

Pour le service « ConnectedDrive Services », l'Utilisateur Principal doit créer un compte d'utilisateur avec un nom d'utilisateur et un mot de passe via le Portail

Client BMW ConnectedDrive (« My BMW ConnectedDrive »). A cet égard, l'Utilisateur Principal est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, de même que de toutes les activités effectuées via son compte d'utilisateur (en ce compris, l'activation et la désactivation des services). L'Utilisateur Principal s'engage à immédiatement informer BMW Group Belux de toute utilisation non autorisée de son compte d'utilisateur ou de toute autre violation de la sécurité. L'Utilisateur Principal décide lui-même de communiquer ou non son nom d'utilisateur et son mot de passe à d'autres Utilisateurs. Dans ce cadre, l'Utilisateur Principal doit entre autres vérifier lui-même ses commandes et annulations. BMW Group Belux ne peut être tenue responsable d'aucune perte (ou dommage) que l'Utilisateur Principal pourrait subir à la suite d'une utilisation (légitime ou illégale) par un tiers de son nom d'utilisateur et/ou de son mot de passe.

Si l'Utilisateur Principal n'est pas le propriétaire du véhicule, l'Utilisateur Principal doit à tout le moins immédiatement avertir le propriétaire de l'activation des services. Si, lors de l'activation de ce service, il existe plusieurs Utilisateurs du véhicule, l'Utilisateur Principal devra également en informer immédiatement les autres Utilisateurs. Par la présente, l'Utilisateur Principal s'engage à communiquer aux autres Utilisateurs (y compris le propriétaire du véhicule) les informations pertinentes relatives au traitement de leurs données à caractère personnel dans le cadre des services utilisés (comme indiqué dans la présente Politique de Protection de la vie privée).

La même information doit être donnée en cas de désactivation des services (voyez également le point 5 ci-dessous).

Après l'exécution des services, les données concernées sont effacées (dans la mesure autorisée par la loi), sauf en cas de prise de contact du Centre d'Appel BMW (voyez ci-dessous, point 6).

Le service ConnectedDrive Services et My BMW ConnectedDrive ne peuvent en aucun cas être utilisés comme un moyen de contrôle dans le cadre d'une relation de travail, sans respecter les dispositions légales applicables.

Le service « BMW Online » est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre moyennant un coût supplémentaire la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

L'identification du véhicule, ainsi que le traitement d'informations nécessaires à l'assistance sont requis pour l'utilisation du service. Lorsque des demandes d'adresses sont effectuées par l'Utilisateur, la demande de l'Utilisateur peut être transmise aux fournisseurs de services chargés par BMW Group Belux de fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Les données seront ensuite détruites. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers.

Le service « Concierge Services » est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre moyennant un coût supplémentaire la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

Pour utiliser le service, l'Utilisateur est connecté au centre d'appels de BMW Group Belux via le téléphone intégré en appuyant sur un bouton. Dans ce cadre, les données relatives à l'identification et à la localisation du véhicule ainsi que – si le système de guidage routier est activé – à la route sélectionnée peuvent le cas échéant être transmises aux fournisseurs de services chargés par BMW Group Belux de fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Les données seront ensuite détruites. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers.

Le service « Real Time Traffic Information » est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. Via le Portail Client BMW ConnectedDrive, l'Utilisateur peut étendre, moyennant un coût supplémentaire, la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

L'information relative au trafic requise pour le service est calculée entre autres grâce aux données des « Floating Cars » (« Floating Car Data »). Chaque véhicule BMW disposant des services ConnectedDrive agit comme indicateur mobile de trafic (« Floating Car »). Les données relatives à la position individuelle et aux capteurs du véhicule calculées pendant le voyage de l'Utilisateur, ainsi que les informations temporelles correspondantes, sont transférées – après avoir été codées – à BMW Group Belux et au fournisseur de services.

Le service « Internet » est disponible pour une période de un (1) an à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre moyennant un coût supplémentaire la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive. Dans ce cadre, BMW Group Belux enregistre, à des fins de contrôle de qualité, la fréquence à laquelle le service a été utilisé par l'Utilisateur. En outre, les sites illégaux ou interdits sont également automatiquement bloqués.

Le service « Remote Services » permet une aide, par exemple dans le cas où l'Utilisateur Principal s'est accidentellement enfermé hors du véhicule, par le biais de l'opérateur BMW via la fonction de téléphone à distance. Alternativement, l'Utilisateur Principal peut utiliser un smartphone comme télécommande. En utilisant l'app « My BMW Remote App » (disponible pour iPhone dans l'Apple App Store et pour Android dans Google Play), l'Utilisateur Principal peut e.a. retrouver son véhicule parmi d'autres véhicules simplement en actionnant les phares via l'app de son smartphone.

#### **5. Droits/obligations de l'Utilisateur – désactivation des services**



Droits. L'Utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données qui le concernent. Il a également le droit de s'opposer, à tout moment et gratuitement, à tout traitement de ses données et/ou à la communication de ces données à des tiers à des fins de promotion de produits et services. Pour exercer ces droits, il suffit à l'Utilisateur de transmettre sa demande par écrit signé et daté au responsable du traitement, BMW Group Belux, Customer Relations, Lodderstraat 16 à 2880 Bornem (ou par e-mail à [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu)) en joignant une copie de sa carte d'identité.

Désactivation. Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal a également le droit de désactiver les services activés.

Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut désactiver les services de base BMW ConnectedDrive « TeleServices » et « Intelligent Emergency Call » à tout moment auprès d'un concessionnaire BMW agréé, d'une succursale BMW, ou d'un Partenaire de Service Agréé BMW. La fonction « Battery Guard » est intégrée aux services « TeleServices » et ne peut pas être désactivée séparément. Lorsque vous n'utilisez pas « Battery Guard », vous pouvez désactiver le service de base « TeleServices ». La désactivation de ce service désactivera également la carte SIM installée dans le véhicule. Ceci a pour conséquence que la fonction « Intelligent Emergency Call » ne fonctionnera plus dans le véhicule.

Les autres services peuvent être désactivés de la même manière. Lorsque le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal désactive un service, il a l'obligation d'en informer sans délai le propriétaire du véhicule ainsi que les autres Utilisateurs.

Obligations au moment de la vente ou du transfert de propriété du véhicule. Lorsque le véhicule est vendu ou transféré de manière permanente à un tiers, l'Utilisateur Principal doit, à première demande de la part du propriétaire du véhicule ou de sa propre initiative, veiller à :

- Effacer les données à caractère personnel stockées dans le véhicule (ci-après, les « Données de l'Utilisateur ») ; et
- mettre fin à tout lien entre le véhicule et son compte d'utilisateur.

Ceci n'est possible que via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

Si l'Utilisateur Principal ne respecte pas les obligations qui précèdent, le nouveau propriétaire ou nouvel utilisateur du véhicule aura, dans certains cas, accès aux Données de l'Utilisateur stockées dans le véhicule.

## 6. Utilisation de la Centrale d'Appel BMW

Si un Utilisateur entre en contact avec la Centrale d'Appel BMW, cette conversation sera conservée par BMW Groupe Belux pour une durée maximale d'un (1) mois à des fins de contrôle de qualité.

En principe, les conversations entre l'Utilisateur et la Centrale d'Appel BMW sont effacées immédiatement après l'exécution complète des services demandés (pour autant que la loi ne prévoient pas un délai de conservation plus long).

## 7. Variables de navigation et cookies

Lors de la connexion à un site Internet, certaines données, appelées variables de navigation, sont automatiquement transmises à ce site Internet par le logiciel de navigation que vous utilisez. Ces données contiennent l'adresse TCP/IP (un numéro qui permet d'identifier un ordinateur sur le réseau), la marque et la version de votre navigateur, votre système d'exploitation et la dernière page Web consultée. BMW Group Belux s'engage à ne pas utiliser ces informations, si ce n'est pour mesurer le nombre de visiteurs des différentes sections du site Internet, en vue d'y apporter, le cas échéant, les améliorations qui s'imposent et d'optimiser son fonctionnement.

BMW Group Belux utilise des cookies. Pour plus d'informations à ce propos, voyez la Cookie Policy sur le site internet.

## 8. Mesures de sécurité

Afin d'éviter, dans la mesure du possible, les accès non autorisés aux Données de l'Utilisateur, BMW Group Belux a mis en place des procédures rigoureuses en termes de sécurité et d'organisation, depuis la collecte de ces données, jusqu'à leur stockage.

BMW Group Belux peut prendre les mesures nécessaires pour assurer une bonne gestion de son site Internet et de son système informatique. BMW Group Belux peut, à cet effet, accéder à tout moment aux informations, aux données de communication ou à tous autres éléments stockés via son site internet et/ou dans son système.

BMW Group Belux peut divulguer les Données de l'Utilisateur sur requête de toute autorité légalement compétente, voire même de sa propre initiative si elle considère de bonne foi qu'une telle divulgation est requise pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger et/ou défendre les droits ou les biens de BMW Group Belux, de ses clients, du site Internet et/ou des Utilisateurs, voire même, dans des circonstances extrêmes, pour assurer la sécurité de BMW Group Belux, de ses clients, du site [bmw.be](http://bmw.be) et /ou des Utilisateurs.

## 9. Modifications de la présente Politique de protection de la vie privée

Si des modifications sont apportées à la présente Politique de protection de la vie privée, l'Utilisateur Principal en sera informé par e-mail (sur l'adresse qu'il a communiquée). Ces modifications lient l'Utilisateur Principal, pour autant qu'il ne s'y soit pas opposé dans le mois suivant la notification qui lui a été faite par e-mail.

Dernière mise à jour : Novembre 2014

\*

## Services BMW ConnectedDrive – Information

### 1. Information Générale et collecte de données

BMW Belgium Luxembourg SA (Lodderstraat 16, 2880 Bornem – RPM/RPR 0413.533.863, ci-après "BMW") offre au propriétaire du véhicule et aux autres éventuels conducteurs (ci-après, les « Utilisateurs ») des services d'informations et de support propres à chaque véhicule (ci-après les « services ») sous le nom "BMW ConnectedDrive". Les conditions auxquelles les services BMW ConnectedDrive (les services de base BMW ConnectedDrive tels que repris au paragraphe 2 et les « ConnectedDrive Services » tels que repris au paragraphe 3) sont offerts, sont décrites plus amplement dans les Conditions Générales des Services et de MyPortal (ci-après le « contrat BMW ConnectedDrive »), dont la présente fiche d'information forme une partie intégrante.

BMW a rendu le Portail Client BMW ConnectedDrive (« My BMW ConnectedDrive ») accessible aux Utilisateurs via le site internet : [www.bmw.be/connecteddrive](http://www.bmw.be/connecteddrive) or [www.bmw.lu/connecteddrive](http://www.bmw.lu/connecteddrive). Avant d'utiliser « My BMW ConnectedDrive », l'Utilisateur doit créer un compte d'utilisateur et s'enregistrer avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. L'Utilisateur qui a créé un compte d'utilisateur est dénommé l' « Utilisateur Principal ».

Excepté lorsque la présente description du service individuel mentionne explicitement le contraire, BMW ne recueille, ne conserve, ni ne traite des données relatives à l'Utilisateur pour les services visés par la présente. Pour la prestation de services qui nécessitent la collecte, la conservation ou le traitement de données à caractère personnel, l'Utilisateur en sera informé et son consentement sera (si nécessaire) demandé à l'avance, conformément à la Politique de protection de la vie privée qui fait également partie intégrante du contrat BMW ConnectedDrive. Les services sont offerts par le biais d'une carte SIM installée dans le véhicule. Les frais de communication et de connexion de données sont inclus dans le prix des services. Dans la mesure où cela est nécessaire pour l'organisation substantielle et l'utilisation des services, BMW recueille, conserve et traite des données relatives au véhicule, sans préjudice des dispositions légales.

### 2. Services de base BMW ConnectedDrive

Les services de base BMW ConnectedDrive "TeleServices" (6AE) et "Intelligent Emergency Call" (6AC) sont déjà activés lors de la livraison du véhicule. De plus, les services « BMW Roadside Assistance » et « BMW Customer Hotline » sont également mis à la disposition de l'Utilisateur.

#### a. TeleServices (SA6AE)

Le service "TeleServices" assure la mobilité de l'Utilisateur. Si nécessaire ou lorsque déclenché ou requis par l'Utilisateur, les données techniques du véhicule (p.ex. information relative à l'entretien des pièces d'usure, information relative à l'état du véhicule tel que les notifications de check-control, l'état de chargement de la batterie, données d'identification et de localisation du véhicule en cas de panne) seront transférées à BMW. Dans le cas où un service est nécessaire, ces données ainsi que le nom et l'adresse e-mail fournis par le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal à BMW seront transférés à BMW, au partenaire de service responsable, au fournisseur de service BMW Mobile Care ou aux fournisseurs de services respectifs dans le but de créer un contact et d'arranger un rendez-vous, et ces données seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers. Des données techniques seront transférées du véhicule à BMW à intervalles réguliers pour y être évaluées en vue du développement des produits BMW, ci-après le " Teleservice Report ". Ces données sont exclusivement techniques et liées au véhicule. D'autres données telles que les données relatives à la localisation ne seront pas transmises sous le "Teleservice Report". Le "TeleService Battery Guard" contrôle de manière continue l'état de chargement de la batterie du véhicule. Si le chargement de la batterie tombe en dessous d'une valeur déterminée, le partenaire de service responsable en sera informé. Le partenaire de service responsable contactera alors le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal si nécessaire afin de fixer un rendez-vous pour l'entretien. En s'enregistrant dans le Portail Client BMW ConnectedDrive, l'Utilisateur Principal peut également être informé d'états critiques de la batterie par SMS ou, pour les véhicules BMW i, par push e-mail ou par le biais des clignoteurs ou des feux de position allumés.

#### b. Intelligent Emergency Call (SA6AC)

L'identification et la localisation du véhicule, ainsi que la transmission au centre d'appel d'urgence compétent de l'information nécessaire à l'assistance, sont requises pour l'utilisation du service d'"Intelligent Emergency Call". La demande de l'Utilisateur et les informations requises peuvent être transmises aux fournisseurs de services instruits par BMW pour fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers. L'appel d'urgence peut être utilisé uniquement pour notifier des accidents de voiture, non pour une notification d'un délit (p.ex. notification par le conducteur afin d'alerter les forces de police de délits commis).

#### c. BMW Roadside Assistance

En cas d'incident technique, le service « BMW Roadside Assistance » peut être activé manuellement par l'Utilisateur. Outre la position actuelle du véhicule, le numéro de châssis, la teinte et le modèle du véhicule sont transmis au Mobile Service de BMW. Les données sont envoyées au partenaire de services mandaté par BMW pour ces services, qui les utilise exclusivement dans le cadre du service et les conserve jusqu'à ce que toutes

les procédures soient entièrement terminées. Par ailleurs, aucune de ces données n'est partagée avec des tiers.

**d. BMW Customer Hotline**

Le service « BMW Customer Hotline » met le client en communication avec un collaborateur du service à la clientèle BMW. Durant ce processus, aucune donnée relative à l'Utilisateur ou au véhicule n'est envoyée.

**e. Interconnexion du véhicule avec des portails et Apps (en fonction de l'équipement du véhicule)**

Le service « Interconnexion du véhicule avec des portails et Apps » envoie les données du véhicule (comme sa position, des informations de service, son autonomie, etc.) à BMW lorsque l'état du véhicule change (par exemple lors du début d'un trajet, du verrouillage de la voiture, etc.). Ces données servent à indiquer la position géographique, l'itinéraire vers le véhicule et d'autres informations sur le statut du véhicule dans des applications de smartphone et sur des portails clients BMW mis à la disposition de l'Utilisateur. Les Apps BMW sont disponibles pour iPhone® dans l'Apple App Store<sup>SM</sup> et pour Android™ dans Google Play™. De plus amples informations – y compris des informations sur le traitement des données – peuvent être consultées pour l'installation des applications.

**3. ConnectedDrive Services**

Pour les « ConnectedDrive Services » tels que décrits ci-dessous, une activation des services est requise. Afin de pouvoir activer le service, l'Utilisateur Principal devra d'abord créer un compte d'utilisateur avec un nom d'utilisateur et un mot de passe via le Portail Client BMW ConnectedDrive (comme expliqué ci-dessus). Cette activation de services est gratuite pour la durée décrite ci-dessous lorsque le service est compris dans l'équipement de série du nouveau véhicule BMW ou lorsque le service fait partie de l'équipement optionnel acquis du nouveau véhicule BMW.

**a. BMW Online (SA6AK) offre à l'Utilisateur des informations dans le véhicule**

Le service « ConnectedDrive Services – BMW Online » (SA6AK) est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre, moyennant un coût supplémentaire, la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

L'identification du véhicule, ainsi que le traitement d'informations nécessaires à l'assistance sont requis pour l'utilisation du service. Lorsque des demandes d'adresses sont effectuées par l'Utilisateur, la demande de l'Utilisateur peut être transmise aux fournisseurs de services chargés par BMW de fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Les données seront ensuite détruites. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers.

**b. Concierge Services (SA6AN) offre à l'Utilisateur un accès au centre d'appels à des fins d'information**

Le service « Concierge Services » (SA6AN) est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre, moyennant un coût supplémentaire, la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

Pour utiliser le service, l'Utilisateur est connecté au centre d'appels de BMW via le téléphone intégré en appuyant sur un bouton. Dans ce cadre, les données relatives à l'identification et à la localisation du véhicule ainsi que – si le système de guidage routier est activé – à la route sélectionnée peuvent le cas échéant être transmises aux fournisseurs de services chargés par BMW de fournir le service – dans ce cas, ces informations ne seront utilisées qu'aux fins de permettre la fourniture du service et seront conservées jusqu'à ce que toutes les procédures aient été dûment complétées. Les données seront ensuite détruites. Au delà, aucune donnée ne sera transmise à des tiers.

**c. Real Time Traffic Information (SA6AM) offre à l'Utilisateur des informations trafic**

Le service « Real Time Traffic Information » (« RTTI » - SA6AM) est disponible pour une période de 36 mois à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre moyennant un coût supplémentaire la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive.

L'information relative au trafic requise pour le service est calculée entre autres grâce aux données des « Floating Cars » (« Floating Car Data »). Chaque véhicule BMW disposant des services ConnectedDrive agit comme indicateur mobile de trafic (« Floating Car »). Les données relatives à la position individuelle et aux capteurs du véhicule (y compris des informations sur l'infrastructure routière, comme des panneaux de signalisation, l'état des routes et les possibilités de stationnement) calculées pendant le voyage, ainsi que les informations temporelles correspondantes, sont transférées – après avoir été encodées – à BMW et au fournisseur de services compétent.

**d. Internet (SA6AR) permet à l'Utilisateur d'accéder à internet depuis le véhicule**

Le service « Internet » (SA6AR) est disponible pour une période d'un an à partir de la première activation. L'Utilisateur peut étendre, moyennant un coût supplémentaire, la durée initiale du service via le Portail Client BMW ConnectedDrive. Le service « Internet » (SA6AR) n'est disponible qu'en Belgique et Luxembourg.

A cet égard, BMW enregistre, à des fins de contrôle de la qualité, la fréquence de l'utilisation des services par l'Utilisateur. En outre, les sites illégaux ou interdits sont également automatiquement bloqués.

**e. Remote Services (SA6AP) permet à l'Utilisateur Principal de contrôler à distance certaines fonctions du véhicule**

Le service à distance « Remote Services » (SA6AP) requiert l'enregistrement dans le Portail Client BMW ConnectedDrive. Ce service doit être acheté une seule fois pour pouvoir ensuite être utilisé de manière illimitée dans le temps. À la demande de l'Utilisateur, des informations sur le statut du véhicule, comme sa position géographique, sont envoyées à BMW au départ du véhicule. L'App « BMW ConnectedDrive » est disponible pour iPhone® dans l'Apple App Store<sup>SM</sup>, ainsi que pour Android™ dans Google Play™. De plus amples informations – y compris des informations sur le traitement des données – peuvent être consultées avant l'installation de l'application.

**a. eDrive Services (SA6AG)**

Le service « eDrive Services » (uniquement pour Plug-In Hybrids) contient des fonctions à la disposition de l'Utilisateur dans le véhicule, les Apps BMW et les portails clients BMW. Le service soutient l'Utilisateur en lui fournissant des informations pertinentes pour l'électromobilité. Le service « Interconnexion du véhicule avec des portails et Apps » (2.e) est étendu à des informations relatives à l'électromobilité (comme des informations concernant des événements de recharge, envoyées en cas de modifications importantes du statut du véhicule, comme le début et la fin de la recharge, une interruption ou une erreur lors de la recharge). Le service aide également à contrôler et évaluer la qualité des bornes de recharge. À cet effet, des données de localisation et des informations sur le processus de chargement sont transmises à BMW. Les bornes de recharge vérifiées et évaluées s'affichent pour l'Utilisateur dans le système de navigation, BMW Online, les Apps BMW et les portails clients BMW. De plus, d'éventuels emplacements de nouvelles bornes de recharge peuvent être identifiés à l'aide des informations recueillies. Le service « Efficiency » utilise des informations sur le statut du véhicule afin de calculer des éco-scores qui peuvent s'afficher dans les Apps BMW et les portails clients BMW.

**4. Disponibilité du produit**

La gamme complète des services n'est disponible que pour les Utilisateurs établis en Belgique, dont le véhicule est immatriculé en Belgique, et uniquement en Belgique.

« Intelligent Emergency Call » (SA6AC) est disponible pour l'Utilisateur en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne, en Autriche, en Italie, à Saint-Marin, au Vatican, en France, à Monaco, en Suisse, au Liechtenstein, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Irlande, en Espagne, en Andorre, au Portugal, en Suède, en Norvège, en Tchéquie, en Pologne, en Turquie et en Russie. « TeleServices » (SA6AE), « Concierge Services » (SA 6AN), « Remote Services » (SA 6AP) et « BMW Online » (SA 6AK) peuvent en principe être utilisés sur n'importe quel réseau GSM européen. Lorsque les services sont utilisés dans un pays étranger, leurs propriétés et caractéristiques peuvent, d'un pays à l'autre, diverger des propriétés et caractéristiques précitées. « RTTI » (SA 6AM) et « eDrive Services » (SA 6AG) sont disponibles en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne, en Autriche, en Italie, en France, en Suisse, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Irlande, en Espagne, au Portugal, en Suède, au Danemark, en Norvège, en Tchéquie, en Pologne, en Turquie et en Russie. « Internet » (SA6AR) est uniquement disponible en Belgique et au Luxembourg.

**5. Désactivation**

Le propriétaire du véhicule et/ou l'Utilisateur Principal peut désactiver les services de base BMW ConnectedDrive « TeleServices » (6AE) et « Intelligent Emergency Call » (6AC) à tout moment auprès d'un concessionnaire BMW agréé, d'une succursale BMW, ou d'un Partenaire de Service Agréé BMW. La désactivation de ce service désactivera également la carte SIM installée dans le véhicule. **Ceci a pour effet que la fonction Appel d'Urgence (Emergency Call) dans le véhicule ne fonctionnera plus.** Les autres services peuvent être désactivés par l'Utilisateur Principal via le Portail Client BMW ConnectedDrive (« My BMW ConnectedDrive »).

**Pour plus d'information sur BMW ConnectedDrive et les Conditions Générales d'Utilisation pour ConnectedDrive :**

[www.bmw.be/connectedDrive](http://www.bmw.be/connectedDrive) ou [www.bmw.lu/connectedDrive](http://www.bmw.lu/connectedDrive).

Le ConnectedDrive Contact Center est accessible via: [info@bmw-connecteddrive.be](mailto:info@bmw-connecteddrive.be) ou [info@bmw-connecteddrive.lu](mailto:info@bmw-connecteddrive.lu) du lundi au jeudi 8.30 – 18.00 et le vendredi 8.30 -17.00.

Dernière mise à jour : Septembre 2015