

Politique de confidentialité de Shell

Le présent document constitue la Politique de confidentialité applicable à l'application Shell Automobiliste. La présente Politique de confidentialité fournit des informations sur le traitement de vos données personnelles en qualité de (i) clients et/ou (ii) utilisateur de l'application Mobile pour Automobilistes par Shell International B.V. ou l'une de ses filiales (**Shell**).

La présente Politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée au cours du temps. Nous vous recommandons de consulter régulièrement la Politique de confidentialité pour prendre connaissance des éventuelles modifications. La présente Politique de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le **12 janvier 2015**.

Mention particulière - restrictions applicables en fonction de l'âge

La présente Application est destinée aux seuls automobilistes et ne doit pas être utilisée par toute personne qui n'est pas légalement autorisée à conduire. Si vous n'êtes pas légalement autorisé à conduire, merci de ne pas utiliser la présente Application et/ou de ne pas nous envoyer vos informations personnelles (par exemple vos nom, âge, adresse ou adresse e-mail).

1 Quand la présente Politique de confidentialité s'applique-t-elle ?

La présente politique de confidentialité s'applique au traitement de vos informations personnelles, en votre qualité de (i) client et/ou (ii) d'utilisateur de l'Application Shell Automobiliste (**Application**).

Au sein de l'Application, vous pourrez trouver un certain nombre de liens vers d'autres sites Internet ou applications. Bien que ces sites Internet et applications soient sélectionnés avec soin, nous ne sommes pas responsables du traitement de vos informations personnelles par lesdits sites Internet ou applications. Par conséquent, la présente Politique de confidentialité ne s'applique pas à l'utilisation desdits sites Internet ou applications.

2 Qui est le responsable du traitement de vos informations personnelles ?

Les informations traitées dans le cadre de l'Application sont destinées à **Société des Pétroles Shell**, RCS Nanterre 780 130 175, dont le siège social est sis à Les Portes de la Défense, 307 rue d'Estiennes d'Orves, 92708 Colombes Cedex, et qui est le responsable du traitement de vos informations personnelles.

3 Pour quelle finalité traitons-nous vos informations personnelles ?

Dans la présente Politique de Confidentialité, nous décrivons le type d'informations personnelles traitées et la finalité de ces traitements.

3.1 Service clients et Gestion de la relation client

P Qu'implique cette finalité ?

Si vous contactez notre Centre de Service Clients pour une question ou une réclamation, nous sommes susceptibles de vous demander certaines informations dans le but de vous identifier et de nous permettre de répondre à votre demande. Nous utilisons les informations personnelles qui nous sont fournies uniquement à cette fin et dans le but d'améliorer nos services de support à la clientèle.

P Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Afin de nous permettre de répondre de manière appropriée à votre question ou à votre réclamation, nous notons les détails de votre question ou de votre réclamation dans notre base de données de clients. Nous sommes également susceptibles de vous demander vos coordonnées afin de vous tenir informé de l'issue de votre question ou de votre réclamation.

3.2 Participation à des opérations promotionnelles

P Qu'implique cette finalité ?

Shell propose régulièrement des opérations promotionnelles à ses clients. Dans certains cas, nous vous demanderons de nous fournir des informations personnelles par l'intermédiaire d'un formulaire d'enregistrement, d'une publicité ou d'un site Internet dans le but de participer à l'opération promotionnelle.

P Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Si vous décidez de participer à de telles promotions, nous sommes susceptibles de traiter les informations personnelles fournies par vous (y compris votre nom, âge, adresse et adresse e-mail) afin de vous enregistrer ou de confirmer votre participation, de déterminer si vous remplissez les conditions nécessaires à l'obtention de la promotion et de vous envoyer, le cas échéant, les prix gagnés ou les avantages obtenus. Selon l'opération, nous pouvons également traiter les informations relatives à votre participation à la promotion, comme vos scores, vos participations ou les prix/avantages reçus.

3.3 Développement et amélioration des produits et des services

P Qu'implique cette finalité ?

Shell conduit régulièrement des études de marché auprès de ses clients par l'intermédiaire d'enquêtes. Nous utilisons vos réponses à ces enquêtes pour évaluer notre qualité et améliorer votre expérience client.

P Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Si vous décidez de participer à nos enquêtes, nous sommes susceptibles de traiter les informations personnelles fournies par vous (y compris votre nom, âge, adresse et adresse e-mail).

3.4 Offres à caractère général

P Qu'implique cette finalité ?

En qualité de client de Shell et si vous l'avez préalablement accepté, vous êtes susceptibles de recevoir des offres et des informations à caractère général de la part de Shell (les «**Offres à caractère général**»).

Par le biais de ces Offres à caractère général, nous souhaitons vous présenter les produits, événements et promotions de Shell susceptibles de vous intéresser. Ces Offres à caractère général peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

- des newsletters électroniques présentant des offres et des informations générales ;
- le cas échéant, des bons d'achat de Shell, à valoir sur du carburant ou d'autres articles ;
- le cas échéant, des bons de réduction à valoir sur les produits vendus dans les points de vente Shell.

Vous êtes susceptible de recevoir nos Offres à caractère général par courrier postal, par e-mail, par SMS, par l'Application (par l'intermédiaire de notifications push), par les réseaux sociaux, par des bons de réduction ou par tout autre canal numérique utilisé par vous.

P Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Afin de vous envoyer des Offres à caractère général, nous pouvons traiter les informations personnelles fournies par vos soins (y compris votre nom, âge, adresse et adresse e-mail).

P Se désabonner des Offres à caractère général

Vous pouvez, à tout moment, arrêter de recevoir nos Offres à caractère général en vous désabonnant. Nous supprimerons ou rendrons anonyme toute information personnelle qui ne serait plus nécessaire afin de vous faire parvenir ces Offres à caractère général.

3.5 Offres personnalisées

P Qu'implique cette finalité ?

En qualité de client de Shell, et si vous l'avez préalablement accepté, vous êtes susceptible de recevoir des offres de Shell adaptées à vos préférences personnelles, basées sur l'analyse de votre historique d'achats, de votre participation aux promotions, aux enquêtes et de votre utilisation des Sites Internet, de l'Application et d'autres canaux numériques (les «**Offres personnalisées**»).

Par le biais de ces Offres personnalisées, nous souhaitons vous présenter les produits, événements et promotions de Shell susceptibles de vous intéresser. Ces Offres personnalisées peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

- le cas échéant, des bons d'achat de Shell, à valoir sur du carburant ou d'autres articles ;

- le cas échéant, des bons de réduction à valoir sur les produits vendus dans les magasins Shell.

Vous êtes susceptible de recevoir nos Offres personnalisées par courrier postal, par e-mail, par SMS, par l'Application (par l'intermédiaire de notifications push), par les réseaux sociaux, par des bons de réduction ou par tout autre canal numérique que vous utilisez.

↳ Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Pour pouvoir vous proposer des Offres personnalisées, Shell a besoin de comprendre vos préférences. Afin de les déterminer, Shell analysera :

- votre historique d'achats ;

Ceci inclut les données portant sur (i) les produits spécifiques que vous achetez, (ii) le montant total de vos achats par transaction, (iii) l'heure et le lieu de vos achats et (iv) le mode de règlement que vous utilisez.

- Si, comment et où vous profitez des offres (y compris les bons de réduction) ;

- Votre utilisation du site Internet, de l'Application et des e-mails que vous recevez de notre part

Ceci inclut les données portant sur (i) les liens sur lesquels vous cliquez sur le Site Internet, (ii) le lieu où vous vous trouvez en fonction de votre adresse IP, (iii) la façon dont vous répondez ou vous réagissez aux e-mails que nous vous envoyons et, (iv) la façon dont vous utilisez l'Application (y compris le lieu où vous vous trouvez, si vous avez préalablement consenti à votre géolocalisation par l'Application).

- Votre participation aux promotions.

- Vos réponses à nos enquêtes.

Afin de déterminer vos préférences, Shell peut également combiner les informations personnelles vous concernant qui seraient déjà dûment collectées par des sociétés du groupe Shell, comprenant également l'utilisation que vous faites :

- des sites Internet, de l'Application, des bons de réduction, des réseaux sociaux, des enquêtes, des promotions et autres canaux numériques ;
- des cartes de carburant de marque Shell dans les points de vente Shell, ainsi que les achats des clients présentant des intérêts similaires aux vôtres et des informations sociodémographiques complémentaires vous concernant, obtenues de sources externes, afin d'analyser vos précédents achats.

P Se désabonner des Offres personnalisées

Vous pouvez, à tout moment, arrêter de recevoir nos Offres personnalisées en vous désabonnant. Dans ce cas, nous cesserons d'analyser vos informations personnelles et vos habitudes d'achats et nous supprimerons ou rendrons anonyme toute information personnelle qui ne serait plus nécessaire afin de vous faire parvenir nos Offres personnalisées.

3.6 La gestion technique et fonctionnelle du Site Internet et de l'Application

P Qu'implique cette finalité ?

Lorsque vous visitez ou utilisez le Site Internet ou l'Application, nous traitons certaines informations techniques vous concernant (comme votre adresse IP) afin de vous proposer et de gérer les fonctionnalités de nos services en ligne. Grâce à ces informations techniques, nous sommes en mesure de gérer le Site Internet et l'Application, afin de résoudre, par exemple, des dysfonctionnements techniques ou encore d'améliorer leur fiabilité.

P Quelles informations personnelles traitons-nous à cette fin ?

Nous traitons des données techniques, telles que l'adresse IP de votre ordinateur, tablette ou smartphone, le détail des pages que vous avez visitées sur le Site Internet ou l'Application, le navigateur que vous utilisez pour surfer, les sites précédents/suivants que vous avez visités et la durée de votre visite/session.

3.7 La génération d'informations de gestion et de données statistiques

P Qu'implique cette finalité ?

Shell procède à des études sur les tendances du marché par l'intermédiaire d'analyses statistiques. Nous utilisons les résultats de ces recherches afin d'évaluer nos produits et services existants et d'adapter nos produits, techniques de vente et stations-service à de futurs développements. Les résultats de ces recherches ne sont rapportés que sur une base consolidée.

3.8 Commentaires et forums de discussion

Si, au fil du temps, cette Application venait à vous proposer la possibilité de déposer des commentaires et/ou d'échanger sur un forum de discussion (ou autre possibilité similaire), Shell est susceptible de collecter les informations que vous divulgueriez lors de votre utilisation de ces outils. Ces informations seront utilisées

conformément à la présente Politique de confidentialité. Merci de noter que Shell ne peut nullement être tenu responsable de l'usage fait par d'autres parties des informations personnelles que vous mettriez à la disposition desdites tierces parties par l'intermédiaire d'un quelconque commentaire ou forum de discussion mis à votre disposition dans cette application. Faites toujours attention aux informations personnelles que vous divulguerez par ce biais.

4 Qui a accès à vos informations ?

Dans le cadre des présentes, vous acceptez que Shell puisse divulguer vos informations personnelles aux personnes et entités suivantes :

- Tous les agents, prestataires de services et/ou sous-traitants de Shell et les sociétés du groupe Shell agissant dans le cadre de l'Application;

- Toute personne à qui Shell propose de céder un quelconque de ses droits et/ou obligations dans le cadre de l'Application.

Shell fait appel à des tierces parties pour certains traitements dans le cadre de l'Application ou de la présente Politique de Confidentialité, comme par exemple l'hébergement de sites Internet. Dans le cadre des services qui vous sont offerts, les informations personnelles collectées peuvent être transférées à des tierces parties autorisées, lesquelles peuvent être situées en dehors de l'espace économique européen (EEE). Par exemple, cela peut arriver si un de nos serveurs ou un de nos prestataires de service se trouve dans un pays situé hors EEE. Dans la mesure où ces tierces parties ont accès à des informations personnelles afin d'exécuter ces traitements, Shell a pris les mesures qui s'imposent, tant du point de vue organisationnel que contractuel, afin de garantir que vos informations personnelles soient exclusivement traitées aux fins mentionnées ci-dessus et que des niveaux de protection adéquats, comme par exemple par le biais de clauses contractuelles types ou des règles internes d'entreprises, soient mis en œuvre afin de sauvegarder vos informations personnelles.

À l'exception des cas prévus dans la présente Politique de confidentialité, nous ne divulguerons aucune information personnelle sans votre consentement, sauf si nous sommes légalement autorisés ou requis de le faire. Vos informations personnelles ne seront fournies par Shell aux organismes de supervision, aux autorités fiscales et aux organismes d'investigation que si la loi l'exige.

5 Pendant combien de temps conservons-nous vos informations personnelles ?

Dès fermeture de son compte par un utilisateur ou suppression de l'Application, nous fermerons les comptes correspondants dans les meilleurs délais. En outre, nous fermerons ou désactiverons les comptes clients inactifs et fermerons les comptes qui sont utilisés en violation de la présente Politique de confidentialité ou des Conditions Générales applicables. Les informations personnelles provenant des comptes fermés ou désactivés seront supprimées ou rendues anonymes dans les meilleurs délais. Dans certains cas, nous conserverons les informations personnelles provenant de comptes fermés ou désactivés durant une période plus longue, afin de prendre des mesures permises ou exigées par la loi.

6 Quels types de cookies Shell utilise-t-il ?

Le Site Internet et/ou l'Application utilisent des cookies ou autre technologie similaire. Un cookie est un petit fichier texte qui est envoyé à votre navigateur et qui nous permet de reconnaître votre navigateur lors de votre prochaine visite. Shell et ses prestataires de services autorisés peuvent utiliser de petites images graphiques connues sous le nom de « GIF invisibles » qui travaillent en conjonction avec les cookies afin de vous identifier et d'identifier l'utilisation que vous faites du Site Internet et/ou de l'Application. Shell et ces autres prestataires de services peuvent également utiliser d'autres technologies afin de stocker des informations dans votre navigateur en utilisant des objets partagés localement ou un stockage local, comme des cookies HTML 5, des cookies flash ou d'autres méthodes logicielles à destination des applications Internet.

Grâce à ces technologies, nous pouvons collecter des données portant sur l'utilisation du Site Internet et/ou de l'Application, comme par exemple les pages que vous visitez, votre interaction avec les informations présentes sur le Site Internet et la durée de votre visite.

Cookies fonctionnels - Shell stocke des cookies qui sont essentiels à la fourniture des fonctionnalités du Site Internet et/ou de l'Application. Par exemple, les cookies mémorisent vos préférences, comme la langue et la région, conservées comme paramètres par défaut lors de toute nouvelle visite ultérieure sur le Site Internet et/ou l'Application. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez choisir de refuser ou de bloquer les cookies définis par Shell en modifiant les paramètres de votre navigateur ; consultez la section Aide de votre navigateur pour plus de détails.

Cookies analytiques web - Shell peut utiliser des cookies tiers à des fins d'analyse web. Ces cookies permettent à Shell d'analyser l'utilisation qui est faite du site Internet et/ou de l'Application. Cette analyse se base sur les données statistiques consolidées que les prestataires de services autorisés de Shell fournissent à ce dernier afin de comprendre la façon dont vous utilisez le Site Internet et/ou l'Application. Shell et ces prestataires de services ne sont autorisés à fournir ces données à des tiers que si la loi l'exige.

Cookies publicitaires – Shell peut utiliser des cookies tiers à des fins publicitaires. Shell peut avoir recours à des prestataires de services autorisés afin de diffuser des contenus publicitaires sur le site Internet et/ou l'Application et d'autres sites Internet existants. Ces prestataires de services peuvent placer des cookies sur votre navigateur et collecter des informations susceptibles de les aider à identifier votre Dispositif, comme par exemple une adresse IP ou d'autres identifiants uniques ou liés à votre dispositif.

Shell ne conserve pas un cookie plus longtemps que nécessaire. Nous utilisons des cookies de session et des cookies permanents :

- un cookie de session peut suivre votre utilisation, c'est-à-dire les pages Internet que vous visitez et les options que vous utilisez. Lorsque vous fermez le navigateur Internet, la session est terminée et le cookie est supprimé.
- un cookie permanent permet au site Internet et/ou à l'Application de vous reconnaître lors de vos prochaines visites. Il reste présent dans votre système jusqu'à ce que vous le supprimiez.

Sachez que la plupart des navigateurs acceptent automatiquement les cookies donc, si vous ne souhaitez pas que des cookies soient utilisés, il se peut que vous deviez les supprimer ou les bloquer de manière active.

Vous pouvez également vous rendre sur le site www.allaboutcookies.org pour plus de détails sur les moyens de supprimer ou de refuser des cookies ainsi que pour obtenir des informations complémentaires sur les cookies en règle générale. Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies dans les navigateurs de téléphone portable ainsi que pour obtenir des détails sur les moyens de refuser ou de supprimer ces cookies, veuillez-vous reporter au manuel de votre appareil mobile.

Sachez toutefois que, si vous refusez l'utilisation des cookies, et même si vous êtes tout de même en mesure de visiter nos sites Internet, il se peut que certaines fonctions ne répondent pas correctement et que vous ne puissiez plus utiliser toutes les fonctionnalités du Site Internet et/ou de l'Application.

7 Si vous communiquez avec nous par l'intermédiaire des réseaux sociaux

Partager notre site Internet ou un contenu sur les réseaux sociaux

Si vous décidez de partager notre site Internet, notre Application ou un contenu sur un réseau social, tel que LinkedIn, Facebook et/ou Twitter, vos informations personnelles (telles que votre nom ou le fait que vous soyez intéressé par Shell) seront également visibles de tous les visiteurs se rendant sur votre page personnelle sur LinkedIn, Facebook et/ou Twitter. Lorsque vous utilisez de tels sites Internet de réseaux sociaux, seules les conditions générales (y compris la politique de confidentialité) du site Internet du réseau social utilisé s'appliquent. Shell décline toute responsabilité s'agissant du traitement de vos informations personnelles ou de la politique de confidentialité desdits sites Internet de réseaux sociaux et, par conséquent, la Politique de confidentialité de Shell ne s'applique pas.

Notre page Facebook

Nous avons une page Facebook. Lorsque vous communiquez avec nous par l'intermédiaire de notre page Facebook (par exemple lorsque vous postez un commentaire, téléchargez des fichiers, envoyez un message personnel ou devenez notre fan en cliquant sur le bouton « J'aime », nous sommes susceptibles de recevoir des informations personnelles vous concernant (comme votre nom (d'utilisateur), la photo de votre profil, votre ville, votre adresse e-mail et votre sexe). La façon dont nous utilisons vos informations personnelles est décrite dans la Politique de confidentialité de Facebook applicable, laquelle s'applique en complément de (i) la présente Politique de confidentialité et (ii) des conditions d'utilisation ainsi que des autres déclarations de Facebook. Shell vous encourage à lire attentivement les conditions d'utilisation ainsi que les autres déclarations de Facebook. Ces conditions d'utilisation et autres déclarations peuvent différer de la présente Politique de confidentialité.

8 Comment protégeons-nous vos informations personnelles ?

Nous avons mis en œuvre une technologie et des politiques ayant pour objectif de protéger votre vie privée de tout accès non autorisé ou usage abusif.

9 À qui s'adresser pour toute question ou demande portant sur l'accès, le retrait, etc.

Conformément à la loi, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant ; vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Merci de bien vouloir nous faire parvenir votre demande à : SITI-MLM-Support@shell.com