



## CHARTRE DES PARTENAIRES CONSTRUCTEURS GCPLUS PORTANT SUR L'EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES PAR LE PORTAIL

[www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr)

### 1. DEFINITIONS

#### **Distributeurs :**

Grossistes, Centrales ou Revendeurs professionnels d'appareils électroménagers et de produits d'électronique grand public qui utilisent le portail Internet GCPLUS pour saisir ou transférer les coordonnées des bénéficiaires des garanties contractuelles assurées par les constructeurs avec qui ils ont contracté. Ces professionnels disposent d'un compte client ouvert et actif au moins chez l'un des Constructeurs Partenaires GCPLUS.

#### **Grossistes ou Centrales :**

Revendeurs professionnels d'appareils électroménagers et de produits d'électronique grand public identifiés comme tels par leur compte client ouvert et actif chez l'un des Constructeurs Partenaires GCPLUS. Ils bénéficient dans ce cas, de la possibilité de créer sur le portail GCPLUS un fichier d'adhérents, pour que ces derniers puissent saisir leurs contrats de garantie.

#### **Adhérents :**

Revendeurs professionnels d'appareils électroménagers et de produits d'électronique grand public clients de Grossistes ou de Centrales qui utilisent le portail Internet GCPLUS pour saisir ou transférer les données des contrats de garantie et qui souhaitent que le SAV soit assuré par les Constructeurs Partenaires GCPLUS.

#### **Consommateurs :**

Client final utilisateur du produit et bénéficiaire de la garantie proposée par les Constructeurs Partenaires GCPLUS et souscrite auprès d'un Grossiste, centrale ou adhérent utilisant GCPLUS

#### **Constructeurs Partenaires GCPLUS:**

Constructeurs Partenaires GCPLUS de grands et petits appareils électroménagers, de produits d'électronique grand public et de produits de confort, ou leurs filiales commerciales qui font installer par la société AGORA SAS un portail accessible par Internet leur permettant de proposer à leurs Distributeurs, la prise en compte de leurs Conditions de Garantie ainsi que toutes conditions d'extension de garantie, au bénéfice de leurs consommateurs.

#### **Contrat de garantie :**

Contrat qui régit les modalités d'exécution des prestations de réparation, d'échange, de remplacement, proposées par les Constructeurs Partenaires GCPLUS aux Consommateurs en sus des garanties légales.

#### **Données des Distributeurs:**

Ensemble des informations transmises par les Distributeurs sur le Portail GCPLUS contenant leurs coordonnées détaillées et/ou celles de leurs Adhérents.

#### **Données contractuelles :**

L'ensemble des informations relatives aux garanties et aux extensions de garantie nécessaires à leur mise en œuvre.



#### **Données nominatives du consommateur :**

L'ensemble des informations nominatives relatives aux bénéficiaires des garanties et extensions de garantie, notamment les coordonnées du Consommateur.

#### **GCPLUS :**

Nom commercial, propriété d'AGORA SAS, qui identifie le portail Internet accessible par le nom de domaine [www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr) dont la fonction est la saisie et la gestion en ligne des contrats de garanties proposées par les Constructeurs partenaires GCPLUS aux consommateurs par l'intermédiaire des Distributeurs ou Adhérents.

#### **[www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr) :**

Nom de domaine Internet déposé par AGORA SAS permettant l'accès au portail GCPLUS. A ce titre, AGORA SAS s'engage à maintenir en vigueur le nom de domaine pendant toute la durée du contrat et à effectuer toutes les formalités nécessaires en vue de son dépôt et de son (ses) renouvellement(s).

### **2. CHAMP D'APPLICATION**

La présente Charte ne s'applique qu'aux données collectées sur le portail GCPLUS ([www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr)) pour le compte des Constructeurs Partenaires GCPLUS.

Ces Constructeurs Partenaires GCPLUS reçoivent du portail :

- Les données des Consommateurs par l'intermédiaire des contrats de garantie saisis ou déposés sur le portail GCPLUS par les Distributeurs ou Adhérents en vue d'assurer une prestation de SAV (service après vente) liée aux produits vendus et mis en service chez un Consommateur.
- Les données des Distributeurs et des Adhérents qui sont saisies sur le portail GC PLUS par les Distributeurs ou Adhérents.

### **3. DÉCLARATION A LA CNIL**

Conformément à l'article 16 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et liberté, les Constructeurs Partenaires GCPLUS ont, pour la collecte des contrats de garantie, réalisé une déclaration de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL, de même que la Société AGORA SAS l'a fait pour le portail GCPLUS.

### **4. COLLECTE DE DONNEES DES DISTRIBUTEURS**

Chaque Distributeur est identifié sur le portail GCPLUS par un code identifiant et un mot de passe. Celui-ci est contrôlé par l'existence d'un compte client actif chez au moins un des Constructeurs Partenaire GCPLUS présents sur le portail.

Lors de la création du code identifiant GCPLUS, le Distributeur renseigne les coordonnées de son entreprise (comme le nom, l'adresse, l'E-mail).

S'il est identifié en tant que Grossiste ou Centrale, il a la possibilité de renseigner dans une rubrique « Adhérents » les coordonnées de ses clients revendeurs pour leur permettre l'utilisation du portail GCPLUS.

Elles permettent aussi, en cas de demande d'intervention par le Consommateur aux Constructeurs Partenaires GCPLUS d'identifier le professionnel revendeur du produit.

### **5. COLLECTE DE DONNEES NOMINATIVES DU CONSOMMATEUR**

Par donnée nominative il est entendu toute information qui permet d'identifier le consommateur soit directement (nom, prénom) soit indirectement (numéro de téléphone, adresse de messagerie...).

### **6. DIVULGATION DES DONNEES**

#### **6.1 Données des Distributeurs**

Les Constructeurs Partenaires GCPLUS s'interdisent toute démarche active sur la base de l'exploitation des données telles qu'énoncées à l'article 1, aux fins de vente de produits finis neufs directement aux adhérents, étant précisé que Les Constructeurs Partenaires GCPLUS se réservent la possibilité de répondre à toute demande, sollicitation commerciale émanant directement de la part d'un Adhérent.



## 6.2 Données Nominatives des Consommateurs

Les Constructeurs Partenaires GCPLUS s'engagent à garantir le respect de la vie privée des consommateurs dont les coordonnées lui ont été transmises par le Distributeur ou l'Adhérent via le portail GCPLUS, ainsi que la confidentialité des informations personnelles qui leur sont transmises.

De telles informations peuvent être copiées, utilisées et ou archivées selon la réglementation en vigueur sur les données personnelles, mais ne sont jamais divulguées à des tiers sauf dans le cadre de l'exercice du SAV (par exemple à un sous-traitant) et/ou sauf demande exigée par la loi ou toute autorité judiciaire.

Les Constructeurs Partenaires GCPLUS utiliseront les données nominatives du Consommateur dans le but de gérer l'activité de SAV directement avec lui, en mettant notamment à sa disposition son certificat de garantie, et l'accès à ses données personnelles, et dans le but de transmettre toute information relative aux produits ou services.

Les Constructeurs Partenaires GCPLUS s'interdisent toute démarche active sur la base de l'exploitation des données telles qu'énoncées à l'article 1, aux fins de vente de produits finis neufs directement aux consommateurs, étant précisé que Les Constructeurs Partenaires GCPLUS se réservent la possibilité de répondre à toute demande, sollicitation commerciale émanant directement de la part d'un Consommateur, mais que prioritairement, ils conseilleront au Consommateur de s'adresser à son revendeur pour toute demande de renouvellement ou achat de nouveau produit.

## 7. DROITS D'ACCES, DE MODIFICATION ET DE SUPPRESSION DES DONNEES

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 informatique et libertés, il est rappelé aux Distributeurs ou Adhérents que chaque Consommateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant qu'il peut exercer en adressant un courrier ou un Email à l'adresse du Constructeur Partenaire GCPLUS.

En conséquence, le Distributeur ou l'Adhérent doit préciser au Consommateur lors de la collecte, que ses données seront traitées informatiquement et transmises à des tiers (en particulier les Constructeurs Partenaires) pour la bonne exécution du contrat de garantie. Il doit également leur préciser qu'ils disposent d'un droit d'accès et de rectification des données et l'adresse à laquelle ils peuvent exercer ce droit.

## 8. ACCEPTATION

En utilisant le portail [www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr), le Constructeur Partenaire GCPLUS signataire ci-dessous de la présente charte accepte implicitement les termes de la politique de traitement des données personnelles et autorise la société AGORA SAS à traiter ces données conformément aux objectifs énoncés ci-dessus. La société AGORA SAS s'engage à respecter les termes de la présente charte.

## 9. MISE À JOUR

Les Constructeurs Partenaires GCPLUS se réservent le droit de modifier périodiquement cette Charte. Ils s'engagent à en assurer son accessibilité et sa diffusion.

Fait à Paris, le 06 février 2009, mise à jour le 09 décembre 2009

Les Constructeur partenaire GCPLUS :

**BSH, CANDY HOOVER, FAGOR BRANDT, GORENJE, INDESIT, ELECTROLUX, MIELE, WHIRLPOOL**

La société AGORA SAS certifie être dépositaire des chartes signées de chacun des constructeurs ci-dessus mentionnés.

Le président d'AGORA SAS

Monsieur Gilles BONNIN

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'GB', written over a light blue horizontal line.