
Vous comptez à nos yeux – Voici comment nous prenons soin de vos données

Bienvenue sur le Site de confidentialité de Neste !

Vos droits à la confidentialité et à la protection des données sont importants pour Neste. Vous trouverez sur ce site des informations sur notre manière de recueillir, utiliser et stocker vos données personnelles.

Responsable du traitement	2
Quelles sont les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ?	2
Comment recueillons-nous les informations à votre propos ?	4
Que faisons-nous de vos données ?	4
4.1 Livraison de produits et services	4
4.2 Évaluation de solvabilité et obligations légales	4
4.3 Service clientèle et amélioration des services	5
4.4 Marketing ciblé	5
4.5 Publicité en ligne	6
4.6 Marketing fondé sur le consentement	6
4.7 Communication client	6
4.8 Livraison des récompenses de concours	7
Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?	7
Qui a accès à vos données ?	8
Transmission de données personnelles vers des pays tiers	9
Comment assurons-nous la sécurité de l'information ?	9
Cookies	10
Droits liés à vos données personnelles et à leur utilisation	10
Envoyer une demande relative à la confidentialité à Neste	12
Mises à jour de la Déclaration de confidentialité	13
Des questions sur la protection des données ?	13

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données est l'entreprise avec laquelle vous avez conclu un accord. En Finlande, la société responsable des données clients est Neste Marketing Ltd.

Siège social de Neste :
Neste Corporation
Keilaranta
P.O. Box 95
00095 Neste
Finlande

Adresse :
Keilaranta 21, Espoo
Téléphone (standard) : +358 10 45811
Les coordonnées des autres sites Neste sont disponibles sur notre site web : neste.com.

2. Quelles sont les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ?

Les données personnelles que nous recueillons à votre sujet varient selon les services ou produits que vous achetez ou commandez chez nous. **Veillez noter que tous les services ne sont pas disponibles dans tous les pays.**

- **Données personnelles** – Nous recueillons des données personnelles à votre sujet lorsque vous achetez des produits et services chez nous, parmi lesquelles : vos coordonnées (p. ex. : nom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail), code d'identité personnel, données démographiques (p. ex. : sexe, âge, langue maternelle, nationalité, profession), informations financières et autres informations nécessaires au contrôle de solvabilité, y compris les informations sur le recouvrement des dettes (le cas échéant) et les résultats des vérifications de solvabilité.
- **Détails de la carte Neste** – Titulaire et validité de la carte, limite de crédit, type de carte et informations nécessaires pour empêcher ou dévoiler le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi que toute information dont Neste a besoin pour pouvoir se conformer aux sanctions commerciales, toujours selon la législation locale.
- **Détails de la carte de réduction Neste** – Numéro et validité de la carte, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, coordonnées, date de naissance.
- **Détails des contrats et des transactions** – Informations sur vos contrats, vos commandes et vos achats, y compris vos achats au moyen des instruments de paiement de Neste, détails de facturation et

paiements connexes, enregistrements des conversations téléphoniques avec nos services à la clientèle et contrôle de solvabilité, et vos communications avec nous.

- **Informations de paiement** – Détails des instruments de paiement et coordonnées bancaires, par exemple ceux nécessaires pour confirmer ou rembourser les achats ; détails de toute remise ou carte de fidélité.
- **Stations-services Neste, Neste Easy Wash, Neste Easy Fill** – Informations relatives aux transactions d'achat et, selon le service utilisé, détails utilisés pour l'authentification, comme le numéro d'immatriculation du véhicule. Si la station-service utilise une caméra de file d'attente ou l'identification des plaques d'immatriculation pour l'identification des véhicules dans le cadre de l'utilisation de ces services, cela est indiqué séparément sur des panneaux appropriés.
- **Neste Easy Deli** – Informations utilisées pour l'authentification par Neste App, détails relatifs aux transactions d'achat et détails relatifs aux transactions de paiement.
- **Neste App** – Informations fournies dans le cadre de l'inscription (nom, adresse e-mail, numéro de téléphone), identifiant utilisateur. Les détails de la carte stockés dans Neste App figurent uniquement sur votre appareil ; ils ne sont jamais stockés sur les serveurs de Neste.
- **Oma Neste, Extranet** – Informations relatives à votre clientèle et à votre inscription (numéro de client, nom, adresse, coordonnées, identifiant utilisateur) ; informations relatives aux cartes, aux achats, à vos activités dans le service.
- **Visites de sites web** – Lorsque vous utilisez nos services en ligne ou mobiles, nous contactez via notre site web ou vous inscrivez à des communications telles que des bulletins d'information, des rapports et des communiqués de presse, vous nous fournissez des données personnelles. Nous recueillons des informations à propos de votre activité sur notre site web (voir notre [Politique en matière de cookies](#)) et à propos de votre appareil et votre connexion réseau (comme l'identifiant de votre appareil, votre adresse MAC et votre adresse IP).
- **Événements** – Informations que vous fournissez lors de votre inscription à un événement.
- **Concours, tirages au sort et jeux** – Informations que vous fournissez lors de votre inscription, comme votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse et les réponses que vous fournissez.
- **Vidéosurveillance** – Les sites de distribution Neste, tels que les stations-service Neste, les magasins Neste Easy Deli et les stations Neste Easy Wash, disposent d'une vidéosurveillance. Les locaux peuvent être équipés des caméras de surveillance de Neste et d'entreprises fournissant des services de sécurité à Neste. Les enregistrements vidéo servent à assurer la sécurité, à enquêter sur les plaintes et à prévenir et résoudre les vols et autres activités nuisibles, comme le vandalisme et d'autres actions visant à endommager les biens ou à nuire aux personnes. Le cas échéant, nous utilisons également les enregistrements vidéo pour entrer en contact avec le propriétaire ou le détenteur d'un véhicule, par exemple pour protéger les biens ou la santé d'un client ou dans d'autres circonstances exceptionnelles. Nous pouvons faire appel à des prestataires de services externes, tels que l'Agence finlandaise de la sécurité des transports ou les renseignements téléphoniques, pour obtenir leurs coordonnées.

Neste Corporation	Postal Address	Visiting Address	Telephone/Fax	Business ID	FI1852302-9
Common Functions	POB 95	Keilaranta 21	+358 10 458 11	Domicile	Espoo
neste.com	FI-00095 NESTE	Espoo			
	FINLAND				

3. Comment recueillons-nous les informations à votre propos ?

- **Auprès de vous** – Dans la plupart des cas, nous recevons des données personnelles directement de votre part lorsque vous demandez une carte Neste par exemple, ou lorsque vous achetez des produits ou services chez nous, créez un compte utilisateur ou participez à concours ou un tirage au sort.
- **Auprès de tiers** – Y compris les registres d'adresses et de véhicules publics, les partenaires marketing, les agences d'évaluation de solvabilité, les agences de recouvrement et nos autres partenaires. Pour nous assurer que nous traitons des informations exactes vous concernant, nous utilisons les services de prestataires de services externes pour compléter les données que vous nous fournissez et les tenir à jour. À des fins d'acquisition de clients, nous recueillons des coordonnées sur les sites web de la société.
- **Sociétés du Groupe Neste** – Nous partageons vos données personnelles au sein du Groupe Neste dans le cadre de l'administration financière et du contrôle de solvabilité, par exemple.

4. Que faisons-nous de vos données ?

Nous recueillons vos données personnelles afin d'entretenir notre relation client, de cibler nos activités marketing, et de développer et d'offrir des produits et services.

Nous traitons vos données personnelles uniquement à des fins prédéterminées et légitimes sur la base d'un contrat, d'un consentement, d'une obligation légale ou d'un intérêt légitime.

4.1 Livraison de produits et services

Cela comprend la réception d'une commande et la livraison d'un produit ou d'un service, ainsi que le traitement des factures relatives à une commande. Si nécessaire, nous utilisons également les données personnelles pour récupérer des paiements tardifs.

Le traitement des données repose sur un accord entre vous et Neste, et est nécessaire à l'exécution des obligations découlant de la relation client. Si la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement à l'exécution de certains services, notamment ceux qui utilisent des données de localisation.

4.2 Évaluation de solvabilité et obligations légales

Nous évaluons votre solvabilité dans le cadre d'une commande et lors de la détermination de votre limite de crédit. Cette évaluation repose sur un accord entre vous et nous.

Nous utilisons la prise de décision automatisée pour faciliter les évaluations de solvabilité. Nous utilisons des agences de crédit et des registres publics pour évaluer le risque de non-paiement et la probabilité que vous soyez en mesure de rembourser votre dette. Nous comparons ces informations aux termes du contrat que vous êtes sur le point de conclure avec nous. Sur la base de cette évaluation, nous déterminons si et dans quelles conditions nous pouvons vous accorder un délai de paiement.

Voici les informations que nous prenons en compte lors de la prise de décisions relatives à la solvabilité :

- les données que vous fournissez lors de votre demande ;
- votre comportement de paiement antérieur dans votre relation client avec Neste et des informations sur tout éventuel non-paiement de dettes ;
- les informations fournies par les agences d'évaluation de solvabilité que nous sollicitons et les informations publiques disponibles vous concernant ;
- nous sommes susceptibles de vous demander de fournir des informations complémentaires avant que nous puissions accorder un délai de paiement ; il peut par exemple s'agir d'états financiers ou du consentement d'une caution.

Obligations légales

Nous recueillons les informations nécessaires pour empêcher ou dévoiler le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi que toute information dont Neste a besoin pour pouvoir se conformer aux sanctions commerciales, toujours selon la législation locale. D'autres obligations légales relatives au traitement des données personnelles nous sont imposées, telles que la législation fiscale et comptable.

4.3 Service clientèle et amélioration des services

Nous enregistrons les appels téléphoniques, les e-mails et les conversations chat avec le service clientèle et le contrôle de solvabilité, afin que nous puissions répondre à vos questions et vos autres demandes concernant nos produits et services. Nous utilisons les enregistrements téléphoniques pour vérifier les commandes, et pour entretenir et développer la qualité de notre service clientèle. Il est de notre intérêt légitime d'améliorer nos services.

4.4 Marketing ciblé

Nous recueillons des informations sur vos contacts et vos communications avec nous, ainsi que sur vos achats et votre utilisation de nos services, y compris les services électroniques, tels que Neste App et les pages web, conformément à notre intérêt légitime :

- pour mieux comprendre les tendances d'utilisation chez les clients,
- pour améliorer l'expérience client,
- pour développer nos services et produits en réponse aux intérêts et aux besoins des clients,
- pour fournir nos services et produits.

Nous analysons l'utilisation de nos services et produits par nos clients, et compilons des statistiques sur cette utilisation. Nous recueillons également des données sur vos actions lorsque vous recevez nos messages marketing.

Sur la base des données que nous recueillons, nous créons un profil qui vous décrit le plus précisément possible en tant que client, pour vous classer dans différents segments en fonction de vos achats annuels totaux, de votre fréquence d'achat ou de la gamme de produits que vous utilisez, par exemple. Nous ciblons les messages marketing en fonction des profils que nous créons. Les avantages offerts et le contenu du message varient d'un client à l'autre. Cela est synonyme de valeur ajoutée pour vous : vous obtenez de meilleurs services et produits, et recevez des messages marketing qui répondent mieux à vos besoins. Cela nous permet également de mieux répondre aux besoins et aux souhaits en constante évolution de nos clients.

Vous avez toujours le droit de demander des informations sur votre profil et sur les données personnelles et les catégories de données sur lesquelles il est basé. De plus, vous avez toujours le droit de refuser de recevoir des messages de ce type. Nous n'effectuons pas de profilage susceptible d'avoir un impact juridique ou d'autres effets significatifs vous concernant, tel que décrit dans le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.

4.5 Publicité en ligne

Nous commercialisons nos produits et services en ligne, sur nos propres sites web ou sur ceux de nos partenaires, en fonction de notre intérêt légitime. Le marketing s'effectue par le biais de ciblage de cookies placés sur les pages web. Nous pouvons également cibler le marketing sur vos réseaux sociaux en fonction de votre numéro de téléphone, de votre nom et de votre adresse e-mail, si vous n'avez pas activé le blocage marketing.

Nous pouvons également faire appel à des partenaires commerciaux qui affichent à votre intention nos produits et services sur leurs propres services ou canaux, sans avoir reçu vos données personnelles de notre part. Si vous souhaitez empêcher ce genre d'opération marketing ou exercer l'un de vos autres droits, veuillez contacter directement le partenaire marketing concerné.

4.6 Marketing fondé sur le consentement

Le marketing électronique direct est toujours fondé sur votre consentement et le contenu des messages dépend de la catégorie de produits ou de services liés à votre relation client. Nous utilisons le marketing électronique direct par e-mail, SMS ou messages push, par exemple. Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, soit en cliquant sur le lien du message que vous recevez, soit en avisant Neste, soit en modifiant les paramètres de votre appareil, soit en désactivant ou en autorisant les messages push.

4.7 Communication client

Nous sommes susceptibles de vous envoyer des messages liés à notre relation client en fonction de notre intérêt légitime. Ces messages peuvent contenir des informations et des offres sur les produits et services ; ils peuvent être envoyés sous forme de pièces jointes à la facture, par exemple. Si nécessaire, nous pouvons également vous envoyer des fiches de données de sécurité. Ce type de communication ne nécessite pas votre

consentement. Pour les communications avec les clients, nous utilisons des canaux électroniques tels que les e-mails, les SMS ou les messages push.

4.8 Livraison des récompenses de concours

Nous utilisons vos données personnelles pour livrer les récompenses des concours ou tirages au sort. Cela repose sur votre consentement aux conditions générales et aux règles du concours.

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

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées dans la présente Politique de confidentialité. Les données personnelles sont automatiquement supprimées ou anonymisées sur les systèmes lorsque la durée de conservation est arrivée à expiration ou que les motifs du traitement n'existent plus. La conservation de données anonymes n'est soumise à aucune restriction.

- **Les données contractuelles**, telles que les données de relation client, sont conservées pendant toute la durée de la relation client. Nous conservons ensuite vos données client pendant deux années supplémentaires à des fins de marketing. La relation client est considérée comme terminée si la relation client n'enregistre aucune transaction ou aucun contact pendant deux ans.
- Les données traitées **sur la base d'obligations légales** sont conservées pendant la durée définie par la législation locale. La durée de conservation des données personnelles est déterminée, par exemple, par la législation comptable ou relative à la lutte contre le blanchiment d'argent.
 - Conformément à la législation comptable, nous conservons des registres comptables, tels que les factures de ventes, pour une durée de six ans à compter de la fin de l'année au cours de laquelle l'exercice a pris fin.
 - Conformément à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, les données de vigilance à l'égard de la clientèle et les données relatives aux transactions doivent être conservées pendant une période de cinq ans à compter de la fin de la relation client. Ces données comprennent le nom, la date de naissance, le code d'identité personnel et l'adresse de la personne concernée ; le nom, la date de naissance et le code d'identité personnel du représentant ; le nom complet, le numéro d'enregistrement, la date d'enregistrement, l'autorité d'enregistrement et l'adresse du siège social de la personne morale et, si elle est différente, l'adresse de son siège social et, le cas échéant, les statuts de la société.
- Voici des exemples de données personnelles traitées et stockées sur la **base d'un intérêt légitime** : le développement de services utilisant des enregistrements d'appels téléphoniques, le marketing direct après la fin d'une relation client et la vidéosurveillance sur les lieux de distribution. Les données de ce type sont conservées tant que les motifs du traitement existent. Si le client a la possibilité de s'opposer au traitement, les données sont supprimées.
- Les données personnelles **fondées sur le consentement** ne sont utilisées qu'à des fins prédéterminées ponctuellement ou jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement. Cela inclut le marketing électronique direct. Vous avez par ailleurs toujours le droit de retirer votre consentement.

6. Qui a accès à vos données ?

Seules les personnes qui doivent traiter des données personnelles pour l'exécution de leurs tâches ont accès aux données des clients. Toutes ces personnes sont tenues au secret.

Lorsque nous partageons des données personnelles avec d'autres organisations, nous veillons à les partager uniquement aux fins énoncées dans la présente Politique de confidentialité et avoir une raison légitime de le faire. Nous partageons des données personnelles au sein du Groupe Neste ainsi qu'avec des prestataires de services et des partenaires.

Sociétés du Groupe Neste

Nous partageons des données personnelles au sein du Groupe Neste lorsque cela est nécessaire aux fins mentionnées dans la présente Politique de confidentialité. Nous partageons des données personnelles avec d'autres sociétés du Groupe dans le cadre de l'administration financière et du contrôle de solvabilité, par exemple.

Prestataires de services et fournisseurs TIC

Nous faisons appel à des partenaires TIC soigneusement sélectionnés qui fournissent des services d'assistance aux utilisateurs, de maintenance et de développement pour les systèmes TIC.

Prestataires de services marketing

Nous faisons appel à des prestataires de services marketing, des prestataires de services de communication et des agences média soigneusement sélectionnés pour nous aider à fournir et présenter du contenu marketing basé sur les données personnelles que nous recueillons auprès de nos clients.

Prestataires de service clientèle

Nous partageons des données personnelles avec des prestataires de services externes lorsqu'ils assurent le service clientèle en notre nom.

Contrôle de solvabilité et autres services de vigilance à l'égard de la clientèle

Nous partageons des données personnelles avec des agences d'évaluation de solvabilité soigneusement sélectionnées lors de l'évaluation de vos commandes, de l'évaluation de votre solvabilité et, si nécessaire, du recouvrement des créances en souffrance auprès de vous ou lorsque nous vous informons de vos factures en souffrance chez Neste. Si nécessaire, nos partenaires effectuent également des vérifications d'antécédents obligatoires en notre nom, ce qui nous permet de remplir nos obligations en tant que prestataire de services de paiement et de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Prestataires de services de paiement et de facturation

Les prestataires de services de paiement et de facturation de confiance nous aident à traiter les transactions de paiement et de facturation.

Prestataires de services de transport et fournisseurs de produits

Nous partageons des données personnelles avec des prestataires de services de transport et des fournisseurs de produits pour livrer les produits commandés aux clients.

Autres partenaires

Nous partageons des données personnelles avec nos partenaires afin de garantir, par exemple, qu'ils vous procurent les avantages appropriés lorsque vous utilisez votre carte de fidélité client dans les stations Neste. Si nécessaire, nous partageons également des données personnelles avec nos partenaires dans des circonstances exceptionnelles, par exemple pour protéger la propriété ou la santé de nos clients.

Autorités

Nous partageons vos données personnelles à la demande d'une autorité, dans le cadre d'une procédure judiciaire, par ordonnance d'un tribunal ou dans le cadre des procédures d'autorités publiques.

Acquisitions

Dans le cadre d'accords commerciaux, nous pouvons partager vos données personnelles avec les acheteurs et leurs conseils.

7. Transmission de données personnelles vers des pays tiers

Nous ne transférons ni ne partageons vos données personnelles en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen sans motif juridique et sous réserve de protections appropriées.

Certains de nos prestataires de services sont situés en dehors de l'Espace économique européen et nous leur transmettons des données personnelles si cela est nécessaire aux fins énoncées dans la présente Politique de confidentialité.

Nous veillons à utiliser les garanties contractuelles nécessaires (c'est-à-dire les clauses standard de protection des données, approuvées par la Commission européenne) lors de la transmission de données personnelles à ces prestataires de services.

8. Comment assurons-nous la sécurité de l'information ?

Nous faisons tout notre possible pour assurer la sécurité de vos données.

Grâce à un développement continu et actif, nous veillons à ce que vos données restent sécurisées.

Neste utilise les mesures et procédures techniques et organisationnelles nécessaires en matière de sécurité pour protéger vos données personnelles contre la perte, l'utilisation abusive, l'altération ou la destruction.

Tous les employés et sous-traitants de Neste sont liés par une politique de sécurité de l'information qui donne des instructions plus détaillées. Les systèmes et applications utilisés pour traiter les données personnelles ne sont accessibles qu'aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

Si les données électroniques sont gérées par un tiers pour le compte de Neste, Neste exige que le tiers en question se conforme aux exigences complètes en matière de sécurité de l'information.

Lorsque le traitement de données personnelles implique un traitement manuel, il est effectué dans des locaux approuvés à de telles fins. Ces locaux sont protégés par des mesures de protection physique suffisantes, telles que des systèmes de contrôle d'accès et des caméras de vidéosurveillance.

9. Cookies

Neste utilise des cookies et des technologies similaires sur son site web afin de recueillir et stocker des informations lorsque des visiteurs naviguent dessus. L'utilisation de cookies nous permet :

- de nous assurer que le site web fonctionne correctement ;
- d'améliorer l'expérience utilisateur en personnalisant le contenu et les publicités ou en offrant des fonctionnalités dédiées aux réseaux sociaux, par exemple ;
- de recueillir des informations sur votre visite du site web à des fins d'analyse du trafic de données ;
- de fournir à nos partenaires en charge des médias, de la publicité et des analyses des informations sur votre utilisation du site web.

Que sont les cookies ?

Lors de votre visite d'un site web, celui-ci peut stocker ou récupérer des informations sur votre navigateur, généralement sous la forme de cookies. Ces informations peuvent vous concerner ou bien concerner vos paramètres ou votre appareil, ou bien elles peuvent être utilisées pour modifier le site pour qu'il fonctionne comme vous le souhaitez. Les informations permettent de vous offrir une expérience de service personnalisée.

Vous pouvez toujours modifier vos préférences ou refuser certains types de cookies en cliquant sur le bouton des paramètres des cookies en bas de la page. Les cookies servent à vous fournir une expérience de service plus personnalisée ; veuillez donc noter qu'en bloquant les cookies, cela peut avoir un impact sur votre expérience en ligne et sur les services que nous fournissons.

En savoir plus sur notre [Politique en matière de cookies](#).

10. Droits liés à vos données personnelles et à leur utilisation

Vous pouvez exercer vos droits en vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE en envoyant une demande à l'aide du formulaire disponible sur cette page ou en contactant notre service

Neste Corporation	Postal Address	Visiting Address	Telephone/Fax	Business ID	FI1852302-9
Common Functions	POB 95	Keilaranta 21	+358 10 458 11	Domicile	Espoo
neste.com	FI-00095 NESTE	Espoo			
	FINLAND				

clientèle. Nous répondrons à votre demande dans les 30 jours suivant sa réception. La demande doit être suffisamment identifiée. Si votre demande est approfondie ou complexe, le délai de traitement peut atteindre deux mois. Nous vous informerons également si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, par exemple la suppression de vos données, que nous sommes autorisés ou légalement obligés à conserver.

Nous évaluerons les demandes au cas par cas et, le cas échéant, nous vous demanderons des informations complémentaires nécessaires à leur traitement. Vous devez être en mesure de prouver votre identité. Vous avez le droit d'exercer vos droits gratuitement une fois par an. Si Neste estime que la demande est manifestement infondée ou déraisonnable, Neste peut refuser de traiter la demande de facturer des frais correspondant aux coûts administratifs. Votre demande, ainsi que les informations que vous fournissez, seront stockées dans nos systèmes.

Droit d'accéder à vos données personnelles

Vous avez le droit de savoir quelles données personnelles nous traitons et de quelle manière, et d'en recevoir une copie.

Droit de demander la rectification des données personnelles

Nous essayons toujours de tenir vos données personnelles à jour, mais si vous constatez que nous traitons des données personnelles périmées ou inexactes, vous avez toujours le droit de nous demander de rectifier vos données personnelles.

Droit de demander l'effacement (« droit à l'oubli »)

Dans certains cas, vous avez le droit de demander l'effacement de vos données personnelles. Par exemple, vous pouvez exercer ce droit si vous pensez que nous n'avons plus besoin de vos données personnelles aux fins énoncées dans la présente Politique de confidentialité. Une fois que nous aurons vérifié la légitimité de votre demande, nous supprimerons vos données, à moins que nous n'ayons besoin de les conserver pour respecter nos obligations légales, telles que les obligations de comptabilité. Vos données personnelles seront automatiquement effacées des systèmes de Neste après les périodes de conservation que nous précisons ou lorsqu'il n'y a pas d'obligation légale de les conserver.

Droit de restreindre le traitement

Dans certains cas, vous avez le droit de demander de restreindre le traitement de vos données personnelles. Cela signifie que nous ne faisons rien d'autre avec vos données personnelles que les conserver dans nos systèmes informatiques. Une fois que nous aurons vérifié la légitimité de votre demande, nous cesserons de traiter vos données personnelles.

Droit de s'opposer au traitement

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles dans le cours normal de nos activités lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Neste. À la réception de votre demande, nous l'évaluons attentivement et cessons le traitement de vos données personnelles si notre traitement a effectivement été déraisonnable. Neste peut rejeter votre demande s'il existe des motifs légitimes impérieux au traitement de vos données personnelles.

Blocage du marketing électronique direct

Vous avez toujours le droit de refuser le marketing direct. Pour cela, le plus simple est de cliquer sur le bouton « Se désinscrire de la liste marketing » dans nos messages marketing. Vous êtes susceptible de toujours recevoir certains messages marketing après la mise à jour du blocage marketing dans nos systèmes. Cela est dû au fait que nous programmons la transmission des messages.

Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander de vous envoyer, à vous ou à quelqu'un d'autre, une copie des données que vous nous avez fournies, dans un format lisible par machine couramment utilisé. Ce droit s'applique uniquement aux données personnelles que vous nous avez fournies lorsque nous les avons recueillies sur la base de votre consentement ou d'un accord entre vous et nous. Une fois que nous aurons vérifié la légitimité de votre demande, nous vous enverrons vos données à l'adresse indiquée dans votre demande.

Droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité en charge de la protection des données

Nous espérons que vous nous contacterez toujours si vous avez des questions sur la façon dont nous traitons vos données personnelles. Toutefois, si vous estimez que nous ne respectons pas la loi sur la protection des données lors du traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité en charge de la protection des données (tietosuoja.fi/en/home). Vous pouvez contacter l'autorité de contrôle de votre pays de résidence ou de travail.

11. Envoyer une demande relative à la confidentialité à Neste

- **Client particulier** – Soumettre [une demande relative à la confidentialité](#)
- **Client professionnel** – Soumettre [une demande relative à la confidentialité](#)
 - Veuillez ajouter le nom de votre interlocuteur (qui vous connaît chez Neste ?) dans le champ du formulaire « Informations complémentaires ». Cela nous permet de trouver plus facilement vos données personnelles.
- **Demandeur d'emploi**
 - Vous pouvez gérer vos données personnelles via le [Portail des opportunités de carrière de Neste](#). Vous pouvez modifier, mettre à jour ou supprimer vos données personnelles à tout moment.
 - Nous sommes susceptibles d'utiliser des tests d'aptitude et/ou des entretiens vidéo dans le cadre de notre processus de recrutement. Vous pouvez demander à notre prestataire de services (RecRight) de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles dans le cadre de ces tests d'aptitude et/ou entretiens vidéo, par exemple. Les entretiens vidéo sont conservés pendant 12 mois. Si nécessaire, vous pouvez demander à RecRight de supprimer votre vidéo et votre compte personnel en envoyant un e-mail à support@recright.com.

-
- **Employé** – Voir le site web interne de Neste (Cosmos) pour obtenir plus d'informations
 - **Ancien employé** – Veuillez contacter votre ancien supérieur hiérarchique ou le service RH

12. Mises à jour de la Déclaration de confidentialité

Nous vous informerons sur notre site web de toute modification apportée à la Déclaration de confidentialité.

13. Des questions sur la protection des données ?

Si vous avez des questions sur le traitement de vos données personnelles chez Neste et que vous ne trouvez pas la réponse sur ces pages, vous pouvez envoyer vos questions via le formulaire ci-dessous ou en contactant le service clientèle de Neste. Si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, veuillez soumettre une [demande relative à la confidentialité](#).

Des questions sur le traitement des données personnelles chez Neste ? Veuillez envoyer un courriel à privacy@neste.com.

Foire aux questions

1. **Mes coordonnées sont erronées. Comment puis-je les mettre à jour ?** Nous nous efforçons de tenir vos données à jour. Vous pouvez nous informer de votre changement d'adresse ou de la modification d'autres détails en contactant notre service clientèle.
2. **Je n'arrive pas à effectuer des paiements par carte ou à utiliser Neste App. Que dois-je faire ?** Veuillez contacter notre service clientèle.
3. **Je ne souhaite plus utiliser Neste App. Comment puis-je supprimer mes données associées ?** Renseignez la demande RGPD ici. Nous sommes susceptibles de supprimer les données personnelles que nous traitons sans délai dans la mesure où il n'existe aucune obligation légale de les conserver. Cela s'applique, entre autres, aux données des utilisateurs relatives aux services électroniques de Neste. Veuillez noter que si vous utilisez une carte mobile Neste, nous vous contacterons pour vérifier votre identité. Toutes les données relatives aux instruments de paiement (tels que les identifiants client) sont conservées conformément à la législation locale.
4. **Je ne veux pas recevoir de messages marketing. Que dois-je faire ?** Tous nos messages marketing vous permettent de retirer votre consentement en cliquant sur un lien contenu dans le message. Vous pouvez également informer notre service clientèle de votre souhait de bloquer le marketing en appelant le 0200 80100 (coût d'un appel local/coût depuis un téléphone mobile) du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Les utilisateurs de Neste App peuvent également gérer les messages marketing dans les paramètres de l'application mobile.
5. **Pourriez-vous m'envoyer des autocollants ?** Malheureusement, nous ne distribuons plus d'autocollants.

-
6. **J'ai reçu un message concernant la vigilance à l'égard de la clientèle, et je suis un peu perplexe par l'adresse de l'expéditeur. S'agit-il d'un message d'hameçonnage ?** La vigilance à l'égard de la clientèle repose sur la législation visant, entre autres, à empêcher le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la criminalité financière. Par conséquent, nous vous demandons de mettre à jour vos données régulièrement via un formulaire électronique. Nous envoyons des demandes de mise à jour des informations clients à partir de l'adresse [noreply\(a\)markkinointi.neste.com](mailto:noreply(a)markkinointi.neste.com).