

Dispositions de Swisscom (Suisse) SA sur la protection des données dans le cadre de l'utilisation du site et des services Internet Swisscom

Swisscom attache la plus grande importance à la protection et la sécurité des données personnelles au cours de tous les échanges commerciaux avec ses clients.

Le présent document explique quelles informations nous saisissons et comment et dans quel but nous recueillons et utilisons les informations que vous nous confiez sur notre site Internet.

Notre site et les publipostages adressés par e-mail à notre clientèle peuvent contenir des liens vers des offres de tiers. Swisscom n'a aucune influence sur la manière dont ceux-ci gèrent les données client qu'ils recueillent sur leurs propres sites. Pour toute question, nous vous prions de bien vouloir prendre contact directement avec eux. Nous déclinons toute responsabilité quant au respect des dispositions sur la protection des données par ces fournisseurs et au contenu de leurs sites Internet.

Par l'utilisation de ce site, vous déclarez accepter la manière dont nous traitons les données que vous nous soumettez, conformément aux principes et aux fins susmentionnés.

1. Récolte et enregistrement des données client

Dans le cadre des consultations du site Internet Swisscom et de l'utilisation de ses services Internet, Swisscom peut recueillir et enregistrer les données client suivantes:

- Données communiquées par les clients lorsqu'ils s'enregistrent pour un service Internet Swisscom (données personnelles et paramètres du service). Les clients peuvent vérifier ces données en tout temps, et le cas échéant les modifier, dans l'espace clients.
- Données résultant de l'utilisation de l'accès Internet Swisscom et/ou d'un autre service Internet Swisscom (informations sur la durée et la fréquence d'utilisation d'un service, etc.).
- Données résultant de l'utilisation du site Internet Swisscom (pages chargées par les clients, réactions des clients à des offres de Swisscom et/ou de tiers affichées sur le site Internet Swisscom etc.).
- Données non personnelles liées aux procédures afférentes à l'utilisation du site Internet Swisscom ou de services Internet Swisscom (adresses liées aux protocoles Internet, adresses IP, etc.).
- Données personnelles et autres données communiquées par les clients qui participent à des jeux-concours, enquêtes et opérations similaires sur le site Internet Swisscom.
- Réactions des clients aux offres Swisscom qui leur sont soumises par e-mail, courrier, téléphone ou dans un Swisscom Shop.

L'utilisation des données permettant d'atteindre les clients - notamment leurs adresses e-mail et le contenu des messages qu'ils envoient et reçoivent - fait l'objet d'une attention particulière.

Adresses e-mail: Swisscom ne communique aucune adresse e-mail à des tiers sans l'autorisation expresse du client. Si certains clients reçoivent tout de même des publicités contre leur gré (spam) à une adresse Swisscom (par exemple @bluewin.ch), c'est que leurs expéditeurs se sont procuré leur adresse par voie détournée et/ou auprès d'une autre source.

Contenus des messages envoyés et reçus par les clients via Internet: Swisscom s'engage à ne pas utiliser ou transmettre à des tiers des e-mail, SMS, communications Messenger, contributions à des chats et forums, etc. Font exception les cas où des indices fondés font présumer une utilisation illicite d'un service Internet Swisscom. Lorsqu'un tel abus est signalé par les personnes concernées ou par une autorité, ou constaté par un jugement exécutoire, Swisscom peut communiquer aux personnes concernées ou aux autorités compétentes les données du client soupçonné d'abus.

2. Utilisation et transmission des données personnelles

Swisscom traite les données de ses clients pour être en mesure de leur fournir ses prestations. Le client Swisscom accepte que ses données puissent être utilisées dans le groupe Swisscom aux fins suivantes.

- pour s'acquitter des obligations contractuelles et assurer un service de qualité supérieure,
- pour entretenir et développer la relation avec le client,
- pour assurer la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure de Swisscom,
- pour établir ses factures,
- pour concevoir et développer des services Internet Swisscom et un site Internet Swisscom répondant aux attentes du client
- pour soumettre au client des offres sur mesure de Swisscom et/ou de certains de ses partenaires (marketing personnalisé ou "one to one")

Swisscom ne transmet des données personnelles aux autorités que lorsque la loi le prescrit. Nos collaborateurs sont tenus au respect de la confidentialité.

Quelques précisions en ce qui concerne le marketing personnalisé ("one to one marketing"):

Dans cette forme de marketing, les données du client sont utilisées pour lui proposer - en lieu et place d'une publicité de masse impersonnelle - des informations et offres susceptibles de l'intéresser. Ainsi les données client relatives aux enregistrements DSL seront par exemple utilisées pour prodiguer au client des conseils en vue d'une configuration optimale de son abonnement ou des informations sur les services à haut débit et lui éviter de se voir proposer DSL sur plusieurs points de contact avec la clientèle ou par publipostage. De telles informations sont transmises par des annonces publicitaires sur le site Internet Swisscom ou par e-mail/lettre/téléphone. Les données client utilisées dans le cadre du marketing personnalisé sont toujours traitées de manière anonyme par Swisscom.

Le client peut demander de ne pas recevoir de telles formes de publicité (opting out), sauf pour ce qui concerne les annonces publiées sur le site Internet Swisscom. Si tel est votre souhait, appelez gratuitement notre service client au 0800 800 800 ou 0800 055 055.

Dans le cadre du marketing personnalisé, Swisscom utilise les données client sous forme anonyme et les traite à l'aide de méthodes statistiques et d'une procédure dite "data mining", capable d'analyser une base de données pour y détecter des modèles sous-jacents. Ce processus génère des données dérivées qui sont assemblées pour créer un profil client virtuel. Les systèmes de marketing individuel reposent sur la mise en relation des données client et du profil résultant du data mining.

3. Relations commerciales avec des tiers

Les données client de Swisscom doivent parfois être communiquées à des tiers pour assurer le déroulement optimal de certaines procédures. On peut citer à titre d'exemple les cas où Swisscom utilise les services d'un partenaire externe* pour analyser l'utilisation du site Internet Swisscom ou recourt aux services d'une entreprise spécialisée dans le marketing direct. L'entreprise partenaire peut alors prendre connaissance des données client et les traiter dans le cadre de son mandat. Toutes les données générées par les services d'analyse du trafic web lors de l'utilisation de ce site Internet (cookies, numéros de série, adresse IP, etc.) peuvent être transmises à des serveurs situés dans des états tiers et y être enregistrées.

Swisscom veille à ce que les entreprises partenaires s'engagent de la même façon que Swisscom à protéger les données client et qu'elles ne reçoivent que les données nécessaires à l'exécution de leur mandat.

4. Liens vers des offres de tiers

Le site Swisscom contient des liens vers des offres de tiers. Bien que nous accordions le plus grand soin à la qualité des partenaires que nous sélectionnons, nous n'avons aucune influence sur la manière dont ceux-ci gèrent les données client qu'ils recueillent sur leurs propres sites. Nous ne répondons donc pas du respect des dispositions sur la protection des données par les fournisseurs apparaissant sur le site Internet Swisscom.

5. Communication transfrontalière des données

Swisscom communique uniquement des données à l'étranger quand cela s'avère indispensable à la fourniture de ses prestations. Nous fixons alors contractuellement le respect des dispositions sur la protection des données et la sécurité des informations avec les destinataires concernés (garanties).

Swisscom prend toutes les mesures nécessaires à l'observation rigoureuse de ces garanties par des tiers.

6. Cookies

Dans certains cas, Swisscom utilise des cookies pour que ses offres répondent autant que possible aux besoins du client. Un cookie est un petit fichier envoyé par le serveur web au navigateur Internet du client et enregistré sur son ordinateur.

Grâce aux cookies, Swisscom est en mesure de reconnaître l'ordinateur du client si celui-ci revient ultérieurement sur le site Internet Swisscom ou qu'il utilise un service Swisscom. Il en résulte que le client ne devra pas renouveler la saisie de données déjà fournies et qu'il sera dispensé de s'annoncer à chaque visite pour un service Internet Swisscom. Swisscom s'engage formellement à ne pas utiliser de cookies pour récolter des informations sur les ordinateurs de ses clients (logiciels espions, spyware) et à ne pas afficher de publicités lorsque les clients ne sont pas connectés à Internet ou consultent Internet en dehors du site Swisscom (adware).

Swisscom utilise des cookies et des techniques similaires pour permettre le déroulement de certaines procédures, services et transactions, par exemple lorsque le client utilise un panier virtuel dans une boutique en ligne.

En ce qui concerne ses services Internet, Swisscom utilise également des cookies qui lui permettent de reconnaître l'identité communiquée par le client lorsqu'il s'est enregistré pour ces services (login et mot de passe).

Le client peut aussi renoncer aux avantages procurés par les cookies en configurant son navigateur pour qu'il affiche un avertissement avant d'enregistrer des cookies ou même qu'il empêche tout enregistrement de cookies. Le client peut aussi supprimer les cookies déjà enregistrés, mais dans ce cas, il ne pourra plus utiliser certaines prestations de Swisscom et/ou de tiers.

Swisscom permet à ceux de ses partenaires qui fournissent des prestations pour son compte ou qui sont intégrés au site Internet Swisscom d'utiliser des cookies dans une mesure raisonnable, lorsque cela s'avère techniquement nécessaire. Swisscom n'a par ailleurs aucun contrôle sur l'utilisation de cookies en dehors du site Internet Swisscom.

7. Transparence

Swisscom transmet sur demande écrite la liste des données client (nom, adresse, etc.) sauvegardées.



swisscom

8. Sécurité

Nous avons pris toutes les mesures techniques nécessaires à la sécurisation de vos données personnelles ainsi qu'à leur protection contre tout accès extérieur ou utilisation abusive. Nos méthodes de sécurité font l'objet de contrôles récurrents et nous les adaptons sans relâche à l'évolution technologique.

9. Accord du client et modification des règles sur la protection des données

Par son utilisation du site Internet et/ou des services Internet Swisscom, le client accepte que Swisscom recueille et enregistre ses données conformément aux principes énoncés ci-dessus et les utilise en vue des objectifs précités. Swisscom se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes dispositions sur la protection des données. Les dispositions sur la protection des données publiées sur le site Internet de Swisscom font foi. Les utilisateurs intéressés sont donc invités à les consulter régulièrement. En utilisant le site Internet Swisscom et/ou les services Internet Swisscom, le client accepte par actes concluants les dispositions sur la protection des données de Swisscom.

10. Contact

Pour plus d'informations sur l'enregistrement et le traitement des données personnelles par Swisscom, veuillez écrire à l'adresse suivante: datenschutz.scs@swisscom.com.

* www.omniture.com

* <http://www.google.com/intl/fr/privacy.html>

^[1] Numéro du contrat FAI Swisscom