

Questions et réponses sur les nouvelles CG

1) Quelles sont les principales adaptations que contiennent les nouvelles CG?

- Traitement des données: Le traitement de données du client est désormais réglé dans le document distinct «[Déclaration générale de protection des données](#)», et non pas dans les CG, comme c'était le cas jusqu'ici. Les clients disposent ainsi de manière simple d'une vue d'ensemble transparente sur la protection des données chez Swisscom.
- Indemnité de rappel: l'indemnité de rappel passe de CHF 20.00 à CHF 30.00, montant courant pour la branche.
- Communication: Pour informer les clients, Swisscom mettra également sur les canaux de communication électroniques à l'avenir (p. ex. e-mail) et défend donc rigoureusement une attitude soucieuse vis-à-vis de l'environnement.

Sur www.swisscom.ch/precisions-juridiques figurent tous les documents, ainsi qu'un [aperçu/comparatif](#) transparent des anciennes et nouvelles CG.

2) Pourquoi est-ce que je reçois autant de papiers? Je ne comprends pas cette lettre!

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un sujet complexe, mais nous nous efforçons néanmoins d'informer nos clients de la manière la plus complète possible. Du point de vue de Swisscom, il est important de procéder avec transparence pour de tels projets afin de garantir la confiance des clients et de la société dans la numérisation et dans la sécurité de l'utilisation des données.

Nous avons décidé de joindre tous les documents sous forme imprimée plutôt que de nous contenter de faire figurer un lien vers une page web où le client devrait les télécharger et les imprimer lui-même. De ce fait, la communication est certes volumineuse, mais elle satisfait à notre exigence de transparence envers le client.

En ligne, nous informons de plus en détail, dans le [portail de la protection des données](#), sur l'utilisation des données et donnons aux clients privés la possibilité de définir eux-mêmes à tout moment l'utilisation de leurs données dans l'Espace client en ligne. Si le client a des questions ou souhaite des éclaircissements, il peut s'adresser à tout moment à nos collaborateurs via la hotline, dans un shop ou sur Internet.

3) Que faire si je ne suis pas d'accord avec les nouvelles CG ou avec la nouvelle déclaration générale de protection des données?

Les clients qui ne sont pas d'accord avec les nouvelles CG et/ou avec la déclaration générale de protection des données peuvent résilier leur contrat dès réception de la lettre et au plus tard



swisscom

jusqu'à l'entrée en vigueur de la modification (droit de résiliation exceptionnel). Les clients disposent dans ce cas d'au moins 30 jours.

Dates exactes:

- réception de la lettre entre le 1^{er} et le 28 février 2017: droit de résiliation exceptionnel jusqu'au 31 mars 2017
- réception de la lettre entre le 1^{er} et le 31.03.2017: droit de résiliation exceptionnel jusqu'au 30.04.2017

4) Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord uniquement avec certaines utilisations de données par Swisscom?

Vous pouvez refuser différentes utilisations de données par Swisscom en ligne dans l'Espace clients (www.swisscom.ch/login) sous «Mes données» -> «Utilisation des données» sans avoir à résilier votre contrat. Vous pouvez également confier ce paramétrage à nos collaborateurs via la hotline.

5) Puis-je faire en sorte que le contrat continue de s'appliquer avec les anciennes CG pour moi?

Les anciennes CG que les clients actuels ont acceptées prévoient pour le cas présent que le client puisse accepter les modifications ou résilier le contrat jusqu'à l'entrée en vigueur de ces modifications. Il est impossible de conserver l'ancien contrat ou les anciennes CG. Pour les clients qui ne souhaitent ni accepter les nouvelles dispositions, ni résilier le contrat, Swisscom devra procéder elle-même à la résiliation.

6) Pourquoi est-ce que je reçois un nouveau «contrat»? Dois-je signer quelque chose?

Seule une minorité de clients reçoivent ce document supplémentaire, à savoir les clients qui détenaient encore les anciens contrats jusqu'à présent. Ces clients reçoivent, en plus des CG et de la déclaration générale de protection des données, le nouveau contrat couvrant la téléphonie fixe, Internet et TV, ainsi que le document «Conditions particulières Réseau fixe et Internet». Le nouveau contrat est valable si le client continue d'utiliser les prestations de service Swisscom dans le domaine du réseau fixe. Aucune signature n'est requise de la part du client et de Swisscom.

7) Comment se fait-il que Swisscom puisse transmettre si facilement mes données concernant ma région de domicile, mon sexe et ma tranche d'âge?

La communication s'adresse aux clients existants qui ont accepté les anciennes CG. Déjà, avec les anciennes CG, le client autorisait Swisscom à traiter les données de diverses manières.

Important: Swisscom ne transmet pas de données personnelles. Sur la base d'un droit d'opposition permanent (opt-out), Swisscom n'utilise que des données anonymisées et agrégées sur le sexe, la tranche d'âge et la région de domicile de ses clients. Cette procédure est conforme à la loi, et l'était déjà sur la base des anciennes CG, comme nous l'avons mentionné. Les autres données éventuelles comme par exemple des informations anonymisées sur l'utilisation des produits et services de Swisscom ne sont utilisées qu'avec l'accord explicite (opt-in) de nos clients. Il n'y a pas actuellement d'utilisation ni de transmission d'autres types de données et cela n'est pas envisagé avant l'été 2017 au plus tôt.

8) Qu'est-ce qu'un opt-in / opt-out?

Dans le cas d'un opt-in, le client doit donner activement son accord pour l'utilisation des données. Cela signifie que l'interrupteur correspondant dans l'Espace clients est par défaut sur le rouge, et doit être placé activement par le client lui-même sur le vert. C'est seulement après cela que l'utilisation et/ou la transmission des données seront autorisées. Pour l'opt-out, c'est l'inverse: nous avons le droit d'utiliser les données sans avoir besoin de l'accord actif du client, mais devons accorder au client un droit d'opposition. Cela signifie que l'interrupteur correspondant dans l'Espace clients est par défaut sur le vert. Si le client s'oppose à l'utilisation de ses données, il doit le placer lui-même sur le rouge ou le faire faire par la hotline. À partir de ce moment, l'utilisation des données n'est plus autorisée, et toutes les données déjà utilisées/transmises sont supprimées sous deux jours.

9) Les CG ne sont-elles adaptées qu'à cause de la livraison de données à Admeira?

Non. Nous évoluons dans un marché dynamique. C'est pourquoi les CG doivent être adaptées de temps en temps aux données actuelles. Par ailleurs, dans le contexte de la numérisation croissante, les exigences concernant la transparence de l'utilisation des données augmentent. Pour tenir compte de cette évolution, nous avons décidé d'introduire une déclaration de protection des données distincte avec des informations complètes sur la façon dont nous traitons les données. La déclaration contient en particulier des explications détaillées sur le traitement des données à des fins de marketing.

10) Quelles données Swisscom utilise-t-elle pour Admeira?



swisscom

Swisscom met à la disposition d'Admeira des données anonymisées de ses clients pour leur utilisation dans le cadre du marketing publicitaire. Deux cas doivent être distingués concernant le type de données:

- sur la base d'un droit d'opposition permanent (opt-out), Swisscom n'utilise que des données anonymisées et agrégées sur le sexe, la tranche d'âge et la région de domicile de ses clients.
- D'autres données éventuelles telles que des informations sur l'utilisation des produits et services de Swisscom ne sont utilisées pour Admeira qu'avec l'accord explicite (opt-in) de nos clients. À l'heure qu'il est, de telles données ne sont pas encore utilisées et transmises.

11) Je ne le souhaite pas, comment l'empêcher?

Nos clients peuvent s'opposer à tout moment à l'utilisation de données par Swisscom pour Admeira ou révoquer leur accord en ligne dans [l'Espace clients](#) sous «Mes données» -> «Utilisation des données» ou par téléphone au 0800 800 800.

12) Que signifie concrètement «Swisscom anonymise les données»? Comment procède-t-elle?

Swisscom met à la disposition d'Admeira exclusivement des informations de segment pour la constitution de groupes cibles. On entend par informations de segment des données sur l'appartenance à un groupe d'intérêts qui permettent d'optimiser le ciblage marketing. Ces informations ne permettent pas à Admeira (ou aux partenaires du réseau Admeira) d'identifier des individus, mais seulement des groupes. Exemple: Tous les hommes d'une région donnée dans une certaine tranche d'âge.

Swisscom met en œuvre pour cela une k-anonymisation (facteur 50) avant de transmettre les informations à Admeira. Cette procédure garantit que pour un profil client déterminé, il existe toujours au moins 49 autres profils identiques, ce afin de garantir l'anonymat au niveau des clients. Toute identification d'une personne déterminée est donc exclue.

Admeira identifie les internautes sur la base d'un numéro d'identification généré de manière aléatoire dans un cookie Admeira (cookie d'identification) enregistré dans le navigateur de votre ordinateur ou de votre appareil mobile. Ce cookie ne permet pas d'identifier les personnes.

Les clients qui souhaitent empêcher l'installation d'un cookie d'Admeira dans leur navigateur peuvent utiliser la fonction d'opt-out d'Admeira disponible sous le lien suivant: <http://www.admeira.ch/optout>.

Vous trouverez plus d'informations sur le traitement des données par Admeira sous <http://admeira.ch/protection-des-donnees>.