

## Généralités

La protection des données est une question de confiance, et votre confiance nous est précieuse. Nous respectons votre vie privée tout comme vos droits de la personnalité. Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Berne («Swisscom» ou «nous») met un point d'honneur à assurer un traitement des données personnelles responsable et conforme au droit. Cette déclaration de protection des données en ligne («déclaration») décrit la manière dont nous traitons les données personnelles, lorsque vous visitez notre site Internet ou que vous utilisez des services en tant que client sur notre site Internet et dans l'Espace clients en ligne («Espace clients») ou contactez Swisscom par chat (l'ensemble constitue les «services en ligne de Swisscom»).

En ce qui concerne notre traitement des données personnelles dans le champ d'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, la présente déclaration sera complétée par la Déclaration de protection des données (EEE) disponible sur le lien suivant: <https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/declaration-de-protection-des-donnees-eee-swisscom-1805-fr.pdf>

## 1 Traitement des données personnelles

Les données personnelles désignent toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable. Il s'agit des données de contact telles que le nom, le numéro de téléphone, l'adresse ou l'adresse e-mail ainsi que des autres indications que vous nous avez fournies par exemple lors de votre inscription, dans le cadre d'une commande ou lors de la participation à des concours, à des sondages, ou à des actions similaires, dans certains cas aussi l'adresse IP, que nous enregistrons lorsque vous visitez notre site Internet et que nous combinons avec d'autres informations telles que les pages consultées et les réactions aux offres affichées sur nos pages web.

## 2 Quelles particularités s'appliquent pour nos clients?

Nos clients peuvent, dans l'Espace clients, via leur Swisscom Login, gérer des produits et services ainsi que des données personnelles, visualiser et vérifier des factures et relevés des communications ou utiliser d'autres services en ligne de Swisscom. Lors de l'enregistrement destiné à configurer votre Swisscom Login, vous pouvez choisir le mode d'authentification à appliquer: via le numéro de téléphone mobile, via le raccordement au réseau fixe ou par voie postale.

Après vous être enregistré et connecté via vos données d'accès, nous pouvons relier vos données d'utilisation en ligne, comme la manière dont vous utilisez nos pages web et les services dans l'Espace clients ou les données que vous nous transmettez via les pages web et l'Espace Clients, à d'autres données clients que nous collectons et traitons en rapport avec votre utilisation de nos produits et services, et nous pouvons les traiter pour la fourniture des services et des fonctions dans l'Espace clients à des fins de marketing et pour évaluer, améliorer et développer des services et des fonctions. Vos données d'utilisation d'Internet sont reliées à d'autres données clients grâce à l'utilisation d'Adobe Audience Manager, même après que vous vous êtes déconnecté de votre accès à Internet. Vous pouvez l'empêcher en modifiant vos paramètres sous le lien suivant: [http://www.adobe.com/ch\\_fr/privacy/opt-out.html](http://www.adobe.com/ch_fr/privacy/opt-out.html).

Si vous souhaitez également empêcher ce regroupement pendant que vous êtes connecté via votre Swisscom Login, suivez les instructions données au chiffre 5 de cette déclaration.

De plus, la « Déclaration générale sur la protection des données », disponible sous le lien ci-après, vous renseigne sur la manière dont nous traitons d'autres données client en rapport avec votre utilisation de nos produits et services ainsi que vos droits conformément aux dispositions légales suisses: <https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/precisions-juridiques.html#datenschutz>

Dans la mesure où notre traitement d'autres données client est soumis au Règlement général de protection des données (RGPD) de l'Union européenne, la «Déclaration de protection des données (EEE)» dont vous trouverez le lien ci-après vous renseignera sur notre mode de traitement, sur ses bases juridiques et sur vos droits: <https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/declaration-de-protection-des-donnees-eee-swisscom-1805-fr.pdf>

## 3 Cookies

### 3.1 Qu'entend-on par cookies?

Des cookies sont utilisés sur les pages Internet de Swisscom. Il s'agit de petits fichiers enregistrés sur votre ordinateur ou terminaux mobiles lorsque vous visitez ou utilisez nos pages Internet. Les cookies enregistrent certains paramètres via votre navigateur et certaines données lors de l'échange avec la page Internet via votre navigateur. En activant un cookie, un numéro d'identification lui est attribué (ID du cookie), permettant d'identifier votre navigateur et d'utiliser les données contenues dans ce cookie.

La plupart des cookies que nous utilisons sont des cookies temporaires de session qui sont automatiquement supprimés de votre ordinateur ou de votre terminal mobile à la fin de la session du navigateur. Nous utilisons également des cookies permanents. Ces derniers restent enregistrés sur votre ordinateur ou votre terminal mobile à la fin de votre session du navigateur. Ces cookies permanents

restent enregistrés, selon leur type, entre un mois et dix ans sur votre ordinateur ou votre terminal mobile, et sont automatiquement désactivés après expiration de la durée programmée.

### 3.2 Pourquoi utilisons-nous des cookies?

Les cookies que nous utilisons permettent d'utiliser certaines fonctions de nos pages web. Les cookies permettent par exemple de sauvegarder vos paramètres régionaux et linguistiques ainsi que votre panier pour différentes pages d'une session Internet.

L'utilisation de cookies nous permet également de saisir et d'analyser le comportement d'utilisation des visiteurs de nos pages web. Nous pouvons ainsi améliorer la convivialité et l'efficacité de nos pages web et faire en sorte que votre visite soit la plus agréable possible. Cela nous permet également de vous proposer sur la page des informations spécifiques à vos centres d'intérêt.

Nous utilisons aussi les cookies pour optimiser notre publicité. Ils nous permettent de vous présenter de la publicité et/ou des produits et services particuliers qui pourraient s'avérer intéressants pour vous, d'après votre utilisation de nos pages web. Notre objectif est de vous présenter notre offre Internet de la manière la plus attractive possible et de vous montrer de la publicité susceptible de correspondre à vos centres d'intérêt.

### 3.3 Quelles données sont collectées?

Les cookies saisissent des informations d'utilisation, telles que la date et l'heure de l'appel de notre page web, le nom de la page web visitée, l'adresse IP de votre terminal et le système d'exploitation utilisé. Les cookies renseignent également sur la page Internet que vous visitez sur notre site et sur le site Internet à partir duquel vous êtes arrivé sur notre page web. Les cookies nous aident également à connaître les thèmes que vous recherchez sur nos pages web.

### 3.4 Cookies de fournisseurs tiers (Third Party Cookies)

Les cookies ou technologies correspondantes enregistrés sur votre ordinateur ou sur votre terminal mobile peuvent également provenir d'autres entreprises du groupe Swisscom ou de tiers indépendants tels que des partenaires publicitaires ou des fournisseurs Internet.

Ces cookies permettent à nos entreprises partenaires de vous proposer une publicité individualisée et de mesurer son effet. Les cookies des entreprises partenaires restent également enregistrés entre un mois et dix ans sur votre ordinateur ou votre terminal mobile et sont automatiquement désactivés après expiration de la durée programmée.

Nos partenaires publicitaires reçoivent uniquement un accès aux données sur la base d'un numéro d'identification (ID de cookie). Il s'agit d'informations d'utilisation en ligne telles que les pages web que vous avez visitées et les contenus que vous avez utilisés.

Pour les clients de Swisscom qui se sont enregistrés, les informations d'utilisation en ligne comprenant l'utilisation des produits et services de Swisscom ainsi que les données démographiques telles que la tranche d'âge, le lieu d'habitation et le sexe peuvent être regroupées et mises à la disposition des partenaires publicitaires. Nos clients ont à tout moment la possibilité de s'opposer à l'utilisation de ces données par des partenaires publicitaires en le paramétrant dans l'Espace clients ou en contactant l'un de nos points de contact client.

## 4 Quels technologies d'analyse web et de suivi utilisons-nous?

Pour tirer des conclusions sur l'utilisation de nos pages web et améliorer notre offre Internet, nous utilisons des outils d'analyse web. Ces outils sont le plus souvent mis à disposition par un fournisseur tiers. Généralement, les informations sur l'utilisation d'une page web collectées dans ce but via l'utilisation de cookies sont transmises au serveur du tiers. Selon le fournisseur tiers, ces serveurs peuvent se situer à l'étranger.

La transmission des données s'effectue en abrégant les adresses IP, ce qui empêche l'identification des terminaux. L'adresse IP transmise dans le cadre de l'utilisation d'outils d'un fournisseur tiers par votre navigateur n'est pas reliée à d'autres données de ce fournisseur tiers. Une transmission de ces informations par des fournisseurs tiers ne peut se faire qu'en vertu de dispositions légales ou dans le cadre du mandat de traitement des données.

Nous utilisons sur nos pages Internet ce qu'on appelle des technologies de recilage. Cela nous permet de nous adresser aux utilisateurs de nos pages Internet sur les sites de tiers également, avec de la publicité. L'affichage d'annonces publicitaires sur des pages Internet s'effectue sur la base de cookies enregistrés dans votre navigateur, d'un ID de cookie et d'une analyse de l'utilisation antérieure.

Si vous utilisez notre site Internet depuis un pays membre de l'EEE (pays membres de l'UE et de l'AELE, à l'exception de la Suisse), nous utilisons exclusivement les cookies tiers et technologies de suivi suivantes pour contrôler l'utilisation d'outils, corriger les erreurs et optimiser notre site Internet:

- Adobe Analytics
- Adobe Test & Target
- Google Analytics

Si vous souhaitez empêcher l'utilisation de ces outils, vous pouvez procéder comme décrit au paragraphe suivant.

## 5 Comment éviter l'utilisation de cookies et des outils d'analyse web?

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez néanmoins paramétrer votre navigateur pour qu'il refuse les cookies ou vous demande votre autorisation avant d'accepter un cookie d'une des pages Internet que vous visitez. Vous pouvez également supprimer des cookies de votre ordinateur ou terminal en utilisant la fonction correspondante de votre navigateur.

La liste des technologies utilisées, les informations sur les fournisseurs, sur l'objectif des différentes technologies, sur les possibilités d'empêcher ou de limiter leur utilisation ainsi que d'autres informations sur les différents fournisseurs se trouvent sous:

<https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/precisions-juridiques/protection-des-donnees.html#10>.

Si vous décidez de ne pas accepter nos cookies ou les cookies et outils de nos entreprises partenaires, vous ne pourrez pas voir certaines informations sur nos pages web ni utiliser certaines fonctions visant à améliorer votre visite.

## 6 Comment et pourquoi utilisons-nous des plugins sociaux?

Nous utilisons également des plugins sociaux sur nos pages web. Les plugins sont reconnaissables via le logo du réseau social correspondant.

Tous les plugins utilisés sont configurés selon la procédure en 2 clics. Les plugins correspondants seront donc activés uniquement lorsque vous cliquez sur l'icône du fournisseur.

Lorsque vous consultez une page de notre site Internet contenant un plugin activé, votre navigateur crée une connexion directe avec les serveurs du fournisseur. Le contenu du plugin est transmis directement par le fournisseur à votre navigateur et intégré à la page. En intégrant le plugin, certaines informations seront transmises au fournisseur tiers et seront sauvegardées par ce dernier.

Si vous n'êtes pas membre des réseaux sociaux concernés, il est quand même possible que ces derniers obtiennent et sauvegardent votre adresse IP via le plugin social. Si vous êtes connecté à l'un des réseaux sociaux, les fournisseurs tiers peuvent attribuer la visite de notre site Internet à votre profil personnel dans le réseau social. Lorsque vous interagissez avec les plugins, par exemple en appuyant sur le bouton «J'aime», «+1», «Twitter» ou «Instagram», l'information sera également directement transmise à un serveur du fournisseur tiers et y sera sauvegardée. Les informations seront de plus publiées sur le réseau social, sur votre compte Twitter ou Instagram et montrées à vos contacts. Consultez les remarques concernant la protection des données des fournisseurs tiers pour connaître l'objectif et l'étendue de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données par ces fournisseurs tiers ainsi que leurs droits en la matière et les possibilités de paramétrage visant à protéger votre sphère privée. Consultez le lien suivant pour voir la liste des plugins que nous utilisons et d'autres informations des différents fournisseurs:

<https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/precisions-juridiques/protection-des-donnees.html#10>.

Si vous souhaitez empêcher que Google, Facebook, Twitter ou Instagram attribuent les données collectées via notre site web à votre profil personnel dans le réseau social correspondant, vous devez vous déconnecter de ce dernier avant de visiter nos pages web. Vous pouvez également empêcher entièrement le chargement des plugins en utilisant des add-ons spécialisés pour votre navigateur tels que «NoScript» (<http://noscript.net/>) ou «Ghostery» (<https://www.ghostery.com/>).

## 7 Chat avec Swisscom

Si vous utilisez nos solutions de chat pour contacter Swisscom, nous traitons les données transmises sur le chat, l'heure et la durée de la communication ainsi que les informations techniques de votre appareil telles que l'adresse IP sous forme abrégée, le système d'exploitation et le type de navigateur afin de traiter votre demande et de fournir notre service. Un enregistrement correspondant est effectué dans nos systèmes clients. Les autres traitements (p. ex. évaluations statistiques, développement et amélioration des systèmes de réponse automatisés) n'ont lieu que sous une forme anonyme. Swisscom travaille avec des tiers en Suisse et à l'étranger pour traiter les données.

Veuillez noter que si vous utilisez une application tierce pour chatter avec Swisscom, les conditions d'utilisation du fournisseur en question s'appliquent elles aussi. Il faut également noter que certains fournisseurs tiers se réservent le droit d'accéder au contenu du chat. Dans le cadre de ses solutions de chat, Swisscom utilise les applications des fournisseurs tiers suivants:

Pour la solution de chat sur le site web, Swisscom utilise le service de notre fournisseur LivePerson. Lorsque vous utilisez le chat, vos données sont transférées du navigateur à LivePerson par le biais d'un protocole sécurisé. Les données sont stockées de façon cryptée sur l'infrastructure de **LivePerson** aux Pays-Bas / en Grande-Bretagne. De plus amples informations sur le traitement des données de LivePerson sont disponibles ici: <https://www.liveperson.com/policies/gdpr-data-privacy>.

Pour le canal de messagerie Apple Business Chat, Swisscom utilise les services fournis par Apple. Lorsque vous utilisez Apple Business Chat, vos données sont transmises à Apple par le biais d'un protocole sécurisé. Afin d'optimiser le service, Apple se réserve le droit de consulter le contenu du chat. De plus amples informations sur le traitement des données par Apple sont disponibles ici: <https://www.apple.com/chfr/privacy>.

## 8 Durée de conservation et suppression des données

Nous conservons et traitons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel elles ont été collectées ou dans les limites indiquées ou autorisées par la loi. Vos données personnelles sont ensuite effacées de nos systèmes ou rendues anonymes afin qu'il soit impossible de vous identifier.

## 9 Quels sont vos droits concernant vos données personnelles?

Vous avez le droit de recevoir des informations écrites gratuites à propos de vos données personnelles que nous traitons. Vous pouvez nous envoyer votre demande de renseignements par écrit, en y joignant une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport, à notre adresse postale.

Vous avez également le droit d'exiger la correction de données personnelles inexactes. Vous pouvez également demander la suppression de vos données personnelles dès lors que nous ne sommes pas tenus ou autorisés par la loi et les prescriptions en vigueur de conserver certaines de ces données.

Les informations relatives à vos droits en ce qui concerne notre traitement des données personnelles dans le champ d'application du Règlement général de protection des données (RGPD) se trouve au paragraphe 6 de la Déclaration de protection des données (EEE) disponible sous le lien suivant:

<https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/declaration-de-protection-des-donnees-eee-swisscom-1805-fr.pdf>

## 10 Comment nous contacter?

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou des souhaits:

- Par formulaire de contact
- Par téléphone: 0800 800 800
- Par courrier: Swisscom (Suisse) SA, Contact Center, CH-3050 Berne

## 11 Comment pouvons-nous modifier cette déclaration?

Nous nous réservons le droit de modifier cette déclaration à tout moment. La version en vigueur est celle publiée sur notre site Internet. En utilisant les services en ligne de Swisscom, vous acceptez la déclaration actuellement en vigueur.

Dernière actualisation en septembre 2018