

Généralités

La protection des données est une question de confiance, et votre confiance nous est précieuse. Nous respectons votre vie privée tout comme votre 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.

La présente Déclaration générale sur la protection des données («Déclaration») décrit de quelle façon vos données personnelles sont traitées. La Déclaration s'applique et fait partie intégrante du contrat lorsqu'elle est présentée comme partie intégrante au contrat dans le document contractuel ou lorsqu'il est fait référence à elle dans les Conditions générales applicables (CG). En cas de contradictions entre la Déclaration et les CG, les dispositions de la présente Déclaration prévalent.

Si vous utilisez déjà des produits et prestations de service de Swisscom, la présente Déclaration porte également sur les données personnelles précédemment collectées et enregistrées par nos soins vous concernant, que nous pourrions lier aux et traiter avec les données personnelles collectées à l'avenir.

En acceptant la Déclaration, vous nous autorisez à traiter vos données personnelles dans le respect de la loi sur la protection des données et la loi sur les télécommunications ainsi que des dispositions suivantes.

1 Traitement de données pour la prestation de services et l'exécution du contrat

Swisscom collecte, stocke et traite des données personnelles de ses clients dans la mesure nécessaire à la gestion de la relation client, à la fourniture de ses prestations de service, au traitement des commandes et contrats, à l'établissement des factures, aux réponses apportées aux questions et requêtes, à l'assistance technique ainsi qu'à l'évaluation, l'amélioration et le développement de marchandises, prestations de service et fonctions de Swisscom. Les données personnelles désignent toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable.

Dans le cadre de votre utilisation de nos prestations de service d'information, de communication et technologiques, nous collectons, stockons et traitons des données techniques. Les données d'utilisation techniques liées aux personnes peuvent être traitées aux fins suivantes:

- Dans la mesure où cela est nécessaire à la sécurité et à l'exploitation de notre infrastructure, à la garantie de la qualité des prestations de service et plus particulièrement de la qualité de connexion et à l'amélioration des prestations de service.
- Dans la mesure où cela est précisé ci-après dans la Déclaration ou si vous l'avez accepté lors de l'utilisation d'un service.

2 Traitement de données du trafic des télécommunications

En tant que fournisseur de services de télécommunication, Swisscom est soumise au secret des télécommunications et traite les données du trafic des télécommunications dans le cadre autorisé et prescrit par la loi.

Swisscom traite les données du trafic des télécommunications en particulier pour l'établissement d'une communication, la transmission d'informations ou l'établissement des factures. De plus, Swisscom traite des données de localisation issues du trafic des télécommunications aux fins énoncées au chiffre 5 ci-après.

Les contenus vocaux et les messages tels que les SMS, MMS, Chat, Messenger ou e-mail transmis entre vous et votre partenaire de communication dans le cadre de votre utilisation de services de télécommunications ne sont ni enregistrés ni lus sous quelque forme que ce soit par Swisscom. Cela vaut également pour des données que vous nous confiez pour sauvegarde dans le cadre de votre utilisation de nos prestations de service de messagerie électronique ou de nos solutions de stockage des données.

3 Traitement des données à des fins de marketing pour Swisscom

Nous traitons vos données personnelles à des fins de marketing telles que la communication client générale et la personnalisation des offres de Swisscom, des autres sociétés du Groupe Swisscom ainsi que de partenaires commerciaux sélectionnés.

3.1 Données traitées à des fins de marketing

Données que vous avez communiquées dans le cadre de la relation contractuelle et données sur votre utilisation de nos produits et prestations de service ainsi que de nos pages Internet et services en ligne:

- Données d'identification et de contact telles que nom, prénom, sexe, âge, date de naissance, nationalité, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, numéro de client, métier.
- Données d'abonnement et de contrat telles que date, type, contenu, partenaire contractuel, durée des contrats et abonnements et prétentions à rémunération des prestations en découlant.

- Données relatives à l'activité client telles que le type des produits et prestations de service Swisscom que vous utilisez; le type et le volume de votre utilisation; les préférences client; les informations du service clientèle comme les retours de marchandise, les réclamations, les cas de garantie, les informations de livraison ainsi que les informations concernant les terminaux du client, notamment type d'appareil, nom de l'appareil, système d'exploitation et version.
- Données en ligne telles que le moment de la consultation de notre site Internet; le nom des pages Internet Swisscom consultées; l'adresse IP de votre ordinateur ou terminal mobile; l'adresse du site Web depuis lequel vous avez accédé à notre site Internet; les données dans les formulaires, les contenus de panier de marchandises, les clics sur les contenus du site Internet ainsi que les modalités d'utilisation de nos services dans l'Espace clients et les données d'utilisation en lien avec les applications Swisscom pour terminaux mobiles; les pages Swisscom sur les réseaux sociaux y compris la durée et la fréquence des visites ainsi que les critères de recherche, les évaluations fournies et les commentaires. La collecte de ces données est effectuée conformément à la déclaration en ligne sur la protection des données de nos pages Internet ainsi que des conditions d'utilisation et de protection des données des applications Swisscom concernées.

Données fournies par des tiers:

Données personnelles et informations relatives au ménage, comme la taille du ménage, la catégorie de revenus et le pouvoir d'achat, le comportement d'achat et les coordonnées de proches, communiquées par des fournisseurs de données et commerçants d'adresses.

Données en ligne fournies par des exploitants tiers de sites Internet et des réseaux en ligne concernant notamment les habitudes de navigation sur les sites Internet de tiers et les centres d'intérêt.

Etablissement de groupes et profils de clients:

Afin de pouvoir vous proposer des publicités ou des offres individualisées, ciblées et mieux adaptées à vos besoins, nous établissons des groupes et des profils de clients. Pour cela, nous relient et analysons les données nécessaires à des fins de marketing propres.

3.2 Transmission de données de marketing aux sociétés du Groupe Swisscom

En acceptant cette Déclaration, vous nous autorisez à transmettre les données personnelles vous concernant que nous avons traitées à des fins de marketing et de publicité à des sociétés du Groupe Swisscom pour leur propre utilisation à des fins de marketing.

La transmission de profils de clients à des sociétés du Groupe est effectuée uniquement sur la base de votre accord explicite.

3.3 Droit d'opposition

Vous pouvez à tout moment faire opposition à la réception de publicités et au traitement de vos données à des fins de marketing et de publicité. Dès lors, les données ne seront ni collectées ni traitées à cet effet. Les données d'ores et déjà acquises et rassemblées pour ce faire seront supprimées dans un délai de deux jours ouvrables. L'opposition à votre accord au traitement de données en ligne est régie par les indications fournies sur le site Internet de Swisscom. Il n'existe aucune possibilité d'opposition aux publicités d'ordre général sur les sites Internet.

4 Mise à disposition de données à des fins de commercialisation de contenus publicitaires

En acceptant cette Déclaration, vous nous autorisez à donner accès aux données vous concernant que nous avons traitées à des fins de marketing et de publicité à des sociétés de commercialisation de contenus publicitaires à des fins de publicité par groupe cible, sur la base d'un numéro d'identification sans lien avec la personne et sous forme agrégée.

De plus, nous pouvons mettre à la disposition de sociétés de commercialisation de contenus publicitaires, sous forme agrégée, des informations relatives à votre personne (classe d'âge, sexe, région de domicile, etc.) ainsi que des informations personnelles et concernant le ménage fournies par des tiers, qui peuvent être couplées par les sociétés de commercialisation de contenus publicitaires à d'autres informations concernant votre utilisation d'un site Web ou de services en ligne de partenaires du réseau de ces sociétés. Nous utilisons pour cela votre adresse IP qui nous est fournie par les partenaires concernés du réseau de commercialisation de contenus publicitaires.

Swisscom ne communique votre identité ni à des sociétés de commercialisation de contenus publicitaires, ni à des partenaires de réseaux de commercialisation de contenus publicitaires. Les parties prenantes sont tenues d'éviter ou d'empêcher tout rapprochement avec des personnes.

Vous avez à tout moment la possibilité de refuser la mise à disposition de vos données à des tiers à des fins de commercialisation publicitaire. Dans ce cas, les données ne seront ni collectées ni traitées à cet effet. Les données déjà collectées et rassemblées à cette fin seront supprimées dans un délai de deux jours ouvrables.

5 Acquisition et transmission d'informations issues d'analyses de données (Smart Data)

Grâce à des procédures d'analyses de données, nous obtenons des informations statistiques et analytiques (produits de données) que nous vendons à titre commercial, sous forme anonymisée, à d'autres sociétés du Groupe Swisscom ou à des tiers tels que des partenaires commerciaux ou des clients. A cette fin, Swisscom peut utiliser des données de localisation anonymisées issues de son trafic des télécommunications pour des analyses de données. De plus, dans le même objectif, Swisscom peut utiliser des données personnelles pour des analyses de données non liées à des personnes.

Toute autre utilisation de données, dès lors qu'elle est autorisée par la loi, requiert votre accord en sus.

Vous avez à tout moment la possibilité de refuser l'utilisation de données de localisation ou d'autres données personnelles pour l'acquisition de produits de données à des fins de vente commerciale, ainsi que de révoquer votre accord à cet égard.

6 Transmission de données

Outre les possibilités de transmission de données indiquées dans les dispositions précédentes, nous pouvons traiter vos données personnelles et les transmettre à des tiers si cela est nécessaire ou adéquat en vue de nous conformer aux lois et prescriptions en vigueur ou d'en vérifier leur respect, et pour répondre aux demandes des autorités compétentes.

De plus, nous pouvons traiter et rendre accessibles à nos prestataires des données personnelles dans le cadre de l'attribution de mandats à des prestataires de services d'encaissement ou pour vérifier la solvabilité de clients.

Nous pouvons également communiquer des données personnelles à des tiers ou en acquérir auprès de tiers en cas de soupçons d'utilisation illégitime de prestations, dès lors que cela est approprié pour identifier, empêcher ou mettre un terme à une utilisation frauduleuse ou abusive de prestations de Swisscom ou de tiers.

Swisscom participe à une association d'actualisation d'adresses avec d'autres entreprises qui gèrent de grands fichiers client. Nous transmettons en l'occurrence, par exemple après une annonce de déménagement, les actualisations de vos données d'adresse à Swisscom Directories SA. Celle-ci ne transmet l'adresse mise à jour qu'aux entreprises de l'association qui déclarent avoir une relation client avec vous. L'association n'effectue ni vente ni commerce d'adresses. Vos données d'adresse sont traitées uniquement aux fins de l'actualisation de votre adresse chez les entreprises concernées. Vous avez à tout moment la possibilité de révoquer votre accord concernant la transmission, par nos soins, d'actualisations d'adresses à l'association.

Si vous commandez des prestations que nous fournissons en collaboration avec des tiers ou que vous achetez des prestations de tiers via le réseau de Swisscom, nous pouvons communiquer auxdits tiers les données nécessaires à la fourniture de la prestation concernée et à l'encaissement.

7 Traitement des données à l'étranger par des tiers mandatés

Pour fournir ses prestations, Swisscom a également besoin de produits et services de fabricants et de fournisseurs à l'étranger; lors de l'exécution de leur mandat, par exemple la fourniture de prestations de maintenance, ces derniers peuvent accéder depuis l'étranger, sur les systèmes de Swisscom, à des données personnelles ou des données de télécommunication et ils sont également susceptibles de traiter lesdites données sur leur site à l'étranger.

Les données traitées à nos propres fins de marketing peuvent être enregistrées, dans le cadre d'un mandat, sur des serveurs de prestataires à l'étranger et traitées pour concevoir des campagnes publicitaires mandatées par Swisscom.

Les sites de fournisseurs et prestataires étrangers peuvent se trouver aux Etats-Unis ou dans d'autres pays dans lesquels les lois de protection des données applicables offrent un niveau de protection inférieur à la Suisse. Dans ce cas, nous garantissons une protection adaptée conforme aux lois en vigueur en Suisse, en concluant par exemple des *EU Model Clauses* avec les destinataires. Il s'agit de clauses contractuelles types introduites par la Commission européenne pour offrir une protection adéquate en cas de transfert de données personnelles à l'étranger.

8 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 inexacts. Vous pouvez également demander la suppression de vos données personnelles dès lors que nous ne sommes pas tenus par la loi et les prescriptions en vigueur de conserver certaines de ces données.

Enfin, vous avez le droit de révoquer à tout moment votre accord concernant le traitement de vos données personnelles et/ou de vous opposer au traitement de vos données personnelles. En tant que client privé, vous pouvez faire valoir vos droits de révocation et d'opposition directement sur notre site Internet, en vous connectant à votre Espace clients via l'adresse Internet suivante et en effectuant vos paramétrages:

- Swisscom: <https://swisscom.ch/utilisationdesdonnees>
- M-Budget: <https://shop.m-budget.migros.ch/fr/mon-compte>
- Wingo: <https://mywingo.wingo.ch>
- Coop Mobile: <https://coopmobile.ch/fr/mon-compte>

Vous avez en outre la possibilité de faire valoir vos droits de révocation et d'opposition en contactant l'un de nos points de contact client. Les clients PME peuvent faire valoir leur droit de révocation et d'opposition par téléphone.

9 Contact

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

- Par formulaire de contact: <https://swisscom.ch/fr/clients-prives/aide/contact.html>
- Par téléphone: 0800 800 800
- Par courrier: Swisscom (Suisse) SA, Contact Center, CH-3050 Berne

Si vous commandez des prestations de la gamme de produits et de services pour les PME, de Wingo, de M-Budget ou de Coop Mobile, vous pouvez nous contacter de la manière suivante:

Pour PME:

- Par formulaire de contact: <https://www.swisscom.ch/fr/business/pme/aide/kontakt.html>
- Par téléphone: 0800 055 055
- Par courrier: Swisscom (Suisse) SA, Customer Contact Center, CH-3050 Berne

Pour M-Budget:

- Par formulaire de contact: <https://shop.m-budget.migros.ch/fr/contacts>
- Par téléphone: 0800 151 728
- Par courrier: M-Budget, Contact Center, 3050 Berne

Pour Wingo:

- Par formulaire de contact: <https://wingo.ch/fr/contact>
- Par téléphone: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min pendant les 10 premières minutes, puis gratuit au-delà de 10 min)
- Par courrier: Wingo, Contact Center, 3050 Berne

Pour Coop Mobile:

- Par formulaire de contact: <https://www.coopmobile.ch/fr/contact>
- Par téléphone: 0800 746 746
- Par courrier: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berne

10 Application, durée et modifications

La présente Déclaration fait partie intégrante du contrat conformément au point 2 du contrat, sous le titre «Généralités». Elle est valable pendant toute la durée du contrat conclu avec vous. Elle ne peut donc pas être résiliée séparément.

Nous nous réservons le droit, à notre libre appréciation, de modifier et de compléter à tout moment la présente Déclaration. Dès lors que nous la modifions à votre désavantage, nous vous en informons de manière appropriée au préalable pour vous demander votre accord. Vous êtes libre de nous donner ou pas votre consentement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification ou le complément en question, vous pouvez vous y opposer. Si vous ne le faites pas dans le délai communiqué au préalable, la modification ou le complément est réputé(e) accepté(e). Une modification ou un complément de la présente Déclaration ne donnent aucun droit à une résiliation extraordinaire de contrats de prestations.

Les versions antérieures ou un aperçu des modifications sont mis à disposition sur notre site Internet.