



Protection des données chez Swisscom







Claire. Transparente. Concrète.

swisscom







[swisscom.ch/protectiondesdonnees](https://www.swisscom.ch/protectiondesdonnees)

Table des matières

Quelles données utilisons-nous, comment et dans quel but

	Données contractuelles et données de base.....	3
	Données d'utilisation et de connexion	7
	Données techniques	11
	Données financières.....	15
	Données de localisation.	18
	Données d'interaction et d'image	20

Ce qui est valable pour tous les types de données

	Lieu du traitement.....	23
	Durée du traitement.....	24
	Protection de vos données.....	25
	Vos paramètres et vos droits	26
	Bases juridiques et droit d'introduire une réclamation.	27
	Contact.....	28



De quelles données s'agit-il ?

Informations personnelles

telles que la date de naissance, le sexe, la nationalité, la langue, l'état civil et, dans la mesure où cela est pertinent pour le contrat, les informations sur les membres de la famille et les proches

Données de contact et d'identification

comme le nom, le titre, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, le numéro de client ainsi que la copie et le numéro de pièces d'identité officielles; données de connexion telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe

Communications à Swisscom

telles que les contenus et les données échangés dans le cadre de votre prise de contact, consignés par nos conseillers et conseillères dans ce contexte ou que vous nous communiquez dans le cadre d'enquêtes auprès de la clientèle

Données contractuelles

telles que le type de contrat ainsi que son début, sa durée et son contenu

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'exécution de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- les **messages d'erreur** que vous recevez pour identifier et corriger les problèmes et défauts de produits;
- le contenu de vos **messages** afin de pouvoir vous adresser des conseillères ou conseillers spécialisés en cas de demandes de votre part;
- vos **données contractuelles** afin d'adapter ou de résilier des services auxquels vous êtes abonnés;
- vos **coordonnées** pour vous envoyer une facture ou des informations sur les commandes que vous avez commencées et interrompues dans notre boutique en ligne;
- vos **données de connexion** pour vous identifier lors de l'utilisation de nos services en ligne tels que My Swisscom.

Si vous venez de déménager, nous indiquerons votre nom à votre ancienne adresse de domicile aux nouveaux locataires, aux autres fournisseurs de raccordement fixe et à leurs partenaires commerciaux. De cette manière, le raccordement des nouveaux locataires pourra être activé plus rapidement, plus facilement et à moindre coût. Vous pouvez modifier vos paramètres dans My Swisscom sous

<https://www.swisscom.ch/myswisscom/myprofile/privacy-settings/information-for-subsequent-tenants>.

Services de tiers

Nous utilisons vos données pour vous permettre d'acheter des services de tiers via votre facture Swisscom ou votre crédit Prepaid.

Nous utilisons par exemple

- vos **nom, prénom, adresse postale et e-mail**, lorsque vous vous abonnez à une offre Canal+ via Swisscom blue TV;
- votre **numéro de téléphone mobile** et vos **coordonnées** pour la facturation, lorsque vous achetez des services SMS à valeur ajoutée, tels que des alertes d'intempéries payantes;
- votre **numéro de téléphone mobile** ou **fixe** et vos **coordonnées** pour la facturation, lorsque vous appelez un numéro 090x;
- votre **numéro de téléphone mobile** ou votre **adresse de facturation**, lorsque vous achetez des produits et des services tels que des applications et des billets auprès de tiers (p. ex. sur une boutique en ligne) et que vous les payez avec Swisscom Pay.

Développement et amélioration des produits

Nous utilisons vos données afin d'améliorer, de développer ou d'étendre nos services, nos produits, leur convivialité et notre support technique.

Nous utilisons par exemple

- vos **indications** dans le cadre d'enquêtes visant à identifier les besoins de nos clientes et clients en matière d'adaptation ou de développement de nos produits;
- les **contenus** d'entretiens de conseil, afin de comprendre l'intérêt de nos clientes et clients pour les nouveaux services.

Exécution d'obligations légales

Nous utilisons vos données pour remplir nos obligations légales (en vertu du droit des télécommunications p. ex.)

Nous enregistrons par exemple

- vos **informations personnelles** (nom, adresse, date de naissance, nationalité, copie de la pièce d'identité) lorsque vous profitez d'une offre de téléphonie mobile, afin de pouvoir remplir nos obligations légales de renseigner sur ordre d'une autorité;
- la **date de naissance** de l'utilisatrice ou de l'utilisateur principal d'un raccordement mobile, âgée de moins de 16 ans, lorsque vous avez conclu le contrat avec nous en tant que parent.

Offres de Swisscom

Nous utilisons vos données pour vous soumettre des offres concernant nos produits et services, générales ou personnalisées en fonction du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»).

Nous utilisons par exemple

- votre **adresse e-mail** afin de vous envoyer des newsletters et des offres, p. ex. de la gamme de produits blue;
- la **durée** de votre contrat pour vous soumettre une offre de prolongation;
- les **contenus** d'entretiens de conseil ou les **demandes** formulées et consignées à cette occasion, afin de vous soumettre des offres qui vous correspondent;
- votre **domicile** afin de vous informer de l'ouverture d'un Swisscom Shop près de chez vous ou du développement de notre réseau à haut débit.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Offres de Swisscom sur des plateformes tierces

Nous réservons également de la publicité pour nos propres offres sur les réseaux sociaux tels que Instagram/Facebook (Meta) et via d'autres plateformes telles que Google ("plateformes publicitaires" ou "plateforme"). A l'aide des données clients, nous pouvons y afficher à nos clients des offres Swisscom plus pertinentes pour eux. Pour ce faire, nous téléchargeons les données (notamment l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable) des clients que nous souhaitons cibler sous forme cryptée (hachage via SHA-256) sur le compte Swisscom de la plateforme publicitaire concernée. Au sein de ce compte, une comparaison est effectuée avec les données clients de la plateforme, également cryptées, l'exploitant de la plateforme pouvant uniquement vérifier quelles entrées cryptées ("hashes") sont présentes de manière concordante. Les données ne sont pas décryptées lors de ce processus. Toutes les entrées pour lesquelles aucune correspondance n'est trouvée sont supprimées du groupe cible de Swisscom. Cela nous permet par la suite d'afficher nos offres de manière plus ciblée sur les sites web et dans l'application de la plateforme concernée ainsi que sur les sites web des partenaires de la plateforme (par exemple, une annonce Google sur un site web tiers). Après la comparaison de données mentionnée, les données initiales sont supprimées.

Nous utilisons par exemple

- Votre **numéro de mobile** pour limiter la promotion de la souscription à un nouvel abonnement Internet aux clients mobiles existants de Swisscom et pour vous afficher un prix spécial qui tient compte de votre abonnement mobile existant.
- Votre **adresse e-mail**, afin d'adapter une offre à vos besoins ou à votre constellation d'abonnement individuelle et d'afficher ainsi une publicité plus pertinente pour vous. Vous verrez ainsi moins de publicités pour des produits que vous avez déjà achetés.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Chez Wingo, Coop Mobile et Migros Mobile, ce transfert de données n'a actuellement pas lieu.

Origine des données

Vous nous transmettez des données

par exemple, lorsque vous participez à un concours ou à des enquêtes auprès de la clientèle, que vous vous inscrivez pour un Swisscom Login ou que vous nous remettez une copie de votre pièce d'identité à des fins d'identification.

Nous collectons des données vous concernant

par exemple

- lorsque nous saisissons un ticket concernant votre avis de dérangement.
- lorsque nous modifions votre langue dans notre Espace clients.
- lorsque vous rendez vos données accessibles à tout un chacun (p. ex. nom sur une boîte aux lettres) et que vous ne vous êtes pas expressément opposés à leur traitement (p. ex. envoi de publicité adressée).

Des tiers nous transmettent des données vous concernant

- lorsque nous complétons les données existantes vous concernant avec des informations de fournisseurs d'adresses, relatives à l'adresse, la date de naissance ou la taille du ménage;
- lorsque nous recevons vos données de contact de la part de sociétés du groupe Swisscom avec lesquelles vous avez un contrat ou êtes en contact d'une autre manière.

Destinataires des données

Sociétés du groupe Swisscom

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire.

Exemples :

- La société du groupe Swisscom «**cablex SA**» reçoit votre adresse afin de remédier à une panne de votre installation domestique.
- Les sociétés du groupe Swisscom «**Swisscom DevOps Center B.V.**» et «**Swisscom DevOps Latvia SIA**» peuvent, dans le cadre de la fourniture de prestations de développement et d'exploitation, consulter des applications contenant vos coordonnées et d'autres informations vous concernant.
- La société du groupe Swisscom «**Swisscom Directories SA**» reçoit vos coordonnées et votre numéro de téléphone lorsque vous souhaitez être inscrit-e dans l'annuaire téléphonique.
- Si vous utilisez des services de la société du groupe Swisscom «**blue Entertainment SA**» («blue+») (p. ex. films et événements sportifs à la demande, abonnements blue+), blue+ reçoit votre adresse e-mail et vos données contractuelles telles que le type d'abonnement blue TV, les dates de début et de fin de l'abonnement blue TV et le statut de résiliation afin de vous faire parvenir des informations ou offres pertinentes concernant les services blue+. Pour cela, vous pouvez faire des réglages.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch//myaccount.coopmobile.ch//selfcare.migros.mobile.ch

Autorités

Offices, tribunaux et autres autorités exerçant des fonctions relevant du droit pénal, de la police, de la surveillance, du pouvoir judiciaire, du droit de registres ou des renseignements.

Exemples :

- En cas de décisions judiciaires ou administratives fondées sur un acte juridique correspondant (loi, ordonnance), nous sommes dans l'obligation de communiquer à l'autorité compétente vos informations personnelles ainsi que vos coordonnées, vos données d'identification et vos données contractuelles.
- L'Office fédéral de la statistique tient un registre d'échantillonnage qui est un outil pour réaliser des relevés auprès des ménages et des personnes. Nous sommes tenus de fournir à l'Office fédéral de la statistique les données clients nécessaires à cet effet.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;



- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire;
- avec lesquelles Swisscom échange à propos d'utilisations frauduleuses ou abusives de services de télécommunications en vue d'identifier, d'empêcher ou de mettre un terme à de telles utilisations.

Exemples :

- Lorsque vous souscrivez un abonnement Swisscom auprès d'un partenaire de distribution (p. ex. Mobilezone), ce dernier saisit vos coordonnées et d'autres informations relatives au contrat et au compte client dans la base de données clients de Swisscom.
- Lorsque vous souhaitez conclure ou modifier un contrat chez Swisscom, nous pouvons transmettre votre prénom, votre nom, votre date de naissance et votre adresse à des entreprises spécialisées dans l'évaluation de la solvabilité, telles que Intrum SA.
- Lorsque votre raccordement domestique (p. ex. accès à la fibre optique) est installé par un partenaire d'installation, celui-ci reçoit vos coordonnées.
- Lorsque vous avez gagné des billets de concert lors d'un tirage au sort Swisscom, nous transmettons votre nom et votre adresse e-mail à l'organisateur ou au partenaire de sponsoring.
- Lorsque vous commandez des marchandises chez nous, nous transmettons votre nom, votre adresse postale, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone aux transporteurs pour la livraison des marchandises et la fourniture des informations d'expédition.
- Si vous concluez et souscrivez à une offre de "Canal+" via la plateforme blue TV, nous communiquons à Canal+ les données (notamment le nom, l'adresse et l'adresse e-mail) dont Canal+ a besoin pour l'exécution du contrat.
- Lorsque vous contestez la facturation d'un service à valeur ajoutée, nous pouvons communiquer vos coordonnées et vos données d'identification au fournisseur de service à valeur ajoutée concerné.
- Lorsque vous payez un service avec Swisscom Pay, nous pouvons communiquer votre numéro de téléphone mobile au fournisseur concerné à des fins de facturation.
- Si nous sommes autorisés, après votre déménagement, à communiquer votre nom à votre ancienne adresse, les nouveaux locataires ainsi que d'autres fournisseurs de raccordement fixe et leurs partenaires commerciaux pourront voir votre nom pour faciliter la mise en service du raccordement.
- Si nous transmettons votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone mobile sous forme cryptée (hachage SHA-256) à une plateforme de commercialisation, nous pouvons vous afficher de manière plus ciblée les offres Swisscom sur les sites Web et dans l'application de la plateforme concernée ainsi que sur les sites Web des partenaires de la plateforme (p. ex. annonce Google sur un site Web tiers). Vous trouverez de plus amples informations ci-dessus sous "Offres de Swisscom sur des plateformes tierces".

Partenaire de mise à jour d'adresses

Par le biais de la société de notre groupe «Swisscom Directories SA», nous participons à une association de mise à jour d'adresses, qui n'effectue ni vente ni commerce d'adresses, mais dont le but est d'optimiser la qualité des adresses pour les entreprises participantes. En outre, nous effectuons des recherches d'adresses à titre de service pour les clients commerciaux.

Exemples :

- En cas de changement d'adresse, par exemple suite à une annonce de déménagement, nous transmettons les données d'adresse actualisées à «Swisscom Directories SA». Celle-ci ne transmet vos données d'adresse qu'aux entreprises de l'association d'adresses qui confirment avoir une relation client avec vous.
- Lorsque, par exemple, une facture envoyée par Swisscom sur ordre d'un cabinet médical ne peut pas vous être remise, nous comparons les informations du destinataire avec les données client de Swisscom. Si nous constatons, par exemple, qu'une ancienne adresse a été utilisée, nous communiquons l'adresse actuelle au cabinet médical concerné en vue de la mise à jour des données.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-adressaktualisierung

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch



De quelles données s'agit-il?

Données d'utilisation

Comment et quand vous utilisez nos produits, nos services et nos offres en ligne (MySwisscom, offres TV, sites Internet, applications, etc.) et quels réglages personnalisés (langue, fonctionnalités, ordre des chaînes TV, heures d'exploitation du WLAN) vous effectuez

Données de connexion

Données relatives à votre utilisation des services de téléphonie et Internet

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'application de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- vos **paramètres de langue** sur les sites Internet et les applications, afin que les contenus soient affichés dans la bonne langue;
- les informations sur les **applications** que vous **utilisez**, pour identifier la cause d'une panne signalée;
- l'**évolution de l'utilisation** de nos services pour développer nos réseaux mobiles et à haut débit;
- vos **données d'utilisation** de «blue TV», afin d'afficher les fonctions qui vous conviennent ainsi que des recommandations personnalisées en matière de programmes (par ex. Programmes, films ou séries sélectionnés) (selon les possibilités de réglage dans «blue TV»);
- vos **données de connexion** (date, heure, durée, numéro d'appel et pays vers lesquels un appel est transféré), afin de facturer notre service de téléphonie;
- l'occupation de votre **espace de stockage** sur myCloud, afin de pouvoir vous signaler en temps utile toute saturation de cet espace.
- Informations sur l'utilisation de blue TV dans le but de détecter, d'empêcher et d'éliminer une utilisation abusive de blue TV et des services supplémentaires qui en découlent.

Services de tiers

Nous utilisons vos données pour vous permettre d'acheter des services de tiers via votre facture Swisscom ou votre crédit Prepaid et pour vous proposer les fonctionnalités des plateformes de médias sociaux (p. ex. Facebook, YouTube, LinkedIn, etc.) sur notre site Internet.

Nous utilisons par exemple

- la **date, l'heure, le numéro de service à valeur ajoutée SMS utilisé** et le **nombre** de messages SMS envoyés et reçus, pour la facturation lorsque vous utilisez des services à valeur ajoutée SMS;
- les **numéros 090x** appelés ainsi que la **date, l'heure** et la **durée** de ces appels pour la facturation;
- les **transactions** relatives à des services de tiers (p. ex. l'achat d'applications ou de billets blue Cinema), afin que vous puissiez les régler avec Swisscom Pay.

Développement et amélioration des produits

Nous utilisons vos données afin d'améliorer, de développer ou d'étendre nos services, nos produits, leur convivialité et notre support technique.



Nous utilisons par exemple

- les **clics que vous avez effectués** dans My Swisscom pour faciliter l'accès à des informations utiles;
- le nombre de **minutes de téléphonie**, les **volumes de données** utilisés et les **régions d'itinérance** de groupes de clients afin de fixer des prix attractifs pour nos produits;
- votre **choix** de canal de contact et l'**intensité de son utilisation**, afin d'adapter nos prestations de support aux besoins des clients;
- les **formats de fichiers** utilisés sur myCloud, afin d'optimiser les fonctionnalités.

Exécution d'obligations légales

Nous utilisons vos données pour remplir nos obligations légales (en vertu du droit des télécommunications p. ex.)

Nous enregistrons par exemple

- les **données de connexion et d'utilisation** pour la téléphonie, Internet et les services à valeur ajoutée (p. ex. le numéro d'appel composé, la durée de l'appel ou le volume de données utilisé) que nous sauvegardons pendant six mois, afin de pouvoir remplir nos obligations légales de renseigner sur ordre des autorités;
- vos **données de connexion et d'utilisation**, afin de pouvoir vous fournir des renseignements sur votre utilisation des services de téléphonie et Internet ainsi que des services à valeur ajoutée aussi longtemps que vous pouvez contester la facture.

Offres de Swisscom

Nous utilisons vos données pour vous soumettre des offres concernant nos produits et services, générales ou personnalisées en fonction du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»).

Nous utilisons par exemple

- vos **données d'utilisation des services TV** de la gamme de produits blue, afin d'afficher des propositions pertinentes et personnalisées de la gamme de produits blue (par ex. Video On Demand, blue Sports, etc.) (possibilités de réglage dans "blue TV");
- la **durée et l'intensité** de votre utilisation de données mobiles, pour afficher des abonnements et des options pertinentes pour vous lors du processus de commande;
- des informations sur les **pays** vers lesquels vous appelez, pour vous proposer des offres d'itinérance qui vous conviennent;
- l'**intensité** et la **régularité** de votre utilisation de nos applications et services en ligne Swisscom (p. ex. My Swisscom), pour définir des canaux de contact appropriés pour nos offres marketing.
- vos entrées de **recherche sur notre site web** ("combien d'espace de stockage chez blue TV ?") pour vous afficher une offre appropriée sur swisscom.ch en tenant compte de vos profil client.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Origine des données

Nous collectons des données vous concernant

- lorsque nous enregistrons, par exemple, où vous regardez «blue TV», quelles chaînes et émissions vous préférez ou si vous contrôlez votre TV-Box Swisscom avec TV-Voice Control ou la télécommande;
- lorsque nous enregistrons les numéros que vous appelez et quand, la durée des appels, les numéros auxquels vous envoyez des SMS ou les adresses IP et applications que vous consultez.



Des tiers nous transmettent des données vous concernant

- lorsque vous utilisez un produit blue TV de Blue Entertainment SA, par exemple en louant un film, nous recevons vos données d'utilisation.

Destinataires des données

Sociétés du groupe Swisscom

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire.

Exemples :

- Lorsque vous utilisez des services de la société du groupe Swisscom «**Blue Entertainment SA**» («blue+») (p. ex. films et événements sportifs à la demande, abonnements blue+), nous pouvons transmettre à blue+ des données relatives à la durée et au type d'utilisation de la TV. blue+ peut ainsi afficher ou fournir à ses clientes et clients des contenus de l'offre blue+ qui leur sont adaptés (p. ex. offres sportives ou de vidéo à la demande, VOD). Pour cela, vous pouvez faire des réglages.
- Les centres DevOps aux Pays-Bas et en Lettonie appartenant au groupe Swisscom, qui ont accès à nos systèmes et applications (par ex. "My Swisscom" à des fins d'exploitation et de développement, peuvent consulter les données d'utilisation et de connexion vous concernant à ces fins.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Autorités de poursuite pénale fédérales et cantonales

Exemples :

- Sur ordre de l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui transmettre les données relatives à votre utilisation des services de télécommunication tels que la téléphonie et Internet.
- Sur ordre de l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui permettre de surveiller vos communications en temps réel (en particulier l'écoute des conversations téléphoniques).
- Sur ordre l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui remettre (obligation de dépôt), par exemple, les e-mails lus, les fichiers myCloud ou d'autres données de contenu et d'utilisation qui ne sont pas (plus) soumises au secret des télécommunications.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire;



- dont les plugins de médias sociaux sont intégrés sur nos sites Internet. Les plugins de médias sociaux vous permettent par exemple de partager certains contenus de nos sites Internet sur les réseaux sociaux ou de lire certains contenus sur nos sites web (ex: vidéos YouTube). Lorsque vous activez ce type de plugin par un clique sur l'icône du fournisseur, certaines informations vous concernant sont transmises à l'exploitant de la plateforme du réseau social (ex: Facebook, YouTube, LinkedIn), lui permettant ainsi de suivre votre utilisation des offres en ligne.

Exemples :

- Pour la fourniture de nos services, nous avons également besoin de services cloud. Un tel **fournisseur de cloud** (p. ex. Amazon Web Services) peut avoir accès à vos données d'utilisation dans le cadre de prestations d'exploitation et de maintenance.
- Lorsque vous commandez des services supplémentaires de tiers (p. ex. Selecta) via Swisscom, nous transmettons à ces **fournisseurs tiers** les données d'utilisation nécessaires à la fourniture du service et, le cas échéant, au recouvrement (dans la mesure où Swisscom ne s'en charge pas).
- Lorsque vous contestez la facturation d'un service SMS à valeur ajoutée, nous pouvons communiquer au **fournisseur de services à valeur ajoutée** concerné la date, l'heure, le numéro de service SMS à valeur ajoutée utilisé et le nombre de messages SMS facturés.
- Lorsque vous contestez la facturation d'un service 090x, nous pouvons communiquer au **fournisseur de services à valeur ajoutée** concerné la date, l'heure, les numéros 090x appelés et la durée de ces appels.

Partenaires de recherche

Entreprises extérieures au groupe Swisscom avec lesquelles nous collaborons sur l'analyse statistique, le développement de nouveaux produits ou de produits existants, les comportements d'utilisation ou les utilisations possibles de nouveaux développements technologiques.

Exemples :

- La **fondation pour la recherche sur les médias «Mediapulse»**, à savoir **Mediapulse SA**, qui est un institut indépendant, reçoit des données pseudonymisées relatives à l'utilisation des médias afin d'établir des statistiques sur l'évolution de l'utilisation d'émissions scientifiques ou politiques.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-mediapulse

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

De quelles données s'agit-il?

- Informations techniques (p. ex. type, marques, versions du logiciel, identifiants des appareils, paramètres, type et qualité de la connexion entre les appareils Swisscom et les appareils personnels) relatives à vos **appareils Swisscom** (p. ex. routeur Swisscom, Internet Booster, TV-Box Swisscom)
- Paramètres techniques standard (p. ex. type d'appareil, numéro de smartphone IMEI y compris la version du logiciel, adresse MAC, nom d'hôte) de vos **appareils personnels** (p. ex. smartphone ou PC) et tous les autres appareils de votre réseau domestique connectés à notre réseau de télécommunication
- Informations sur le **type et les paramètres** de votre navigateur, les formats d'affichage, la bande passante utilisée, le type, la vitesse et la qualité de connexion
- Informations sur les **ressources d'adressage** telles que les numéros de téléphone ou les adresses IP

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'exécution de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- votre **numéro de téléphone** lorsque nous établissons une connexion téléphonique pour vous;
- les données sur la **qualité de connexion** à notre réseau mobile, afin d'optimiser la capacité de notre réseau;
- des **données techniques** des appareils Swisscom connectés tels que le routeur ou la TV-Box en vue de leur configuration automatique à distance, du contrôle de leur fonctionnement et de la mise à jour de vos logiciels
- L'information sur la version du logiciel contenue dans le numéro de l'appareil Smartphone, afin de vous informer si une ancienne version peut entraîner des restrictions d'utilisation ou des risques.
- Informations techniques des apps Swisscom pour vérifier leur bon fonctionnement, analyser et corriger les erreurs techniques et mettre à jour le logiciel de l'app.

Nous utilisons également

- des données permettant d'**analyser le réseau domestique**, afin d'identifier les failles au niveau de la qualité ou la vitesse de connexion, de supprimer des pannes ou de vous recommander des adaptations.
- des données sur les appareils connectés à votre réseau domestique pour vous informer quel appareil a entraîné un blocage de votre connexion internet.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Développement et amélioration des produits

Nous utilisons vos données afin d'améliorer, de développer ou d'étendre nos services, nos produits, leur convivialité et notre support technique.

Nous utilisons par exemple

- **Données techniques** de vos **appareils mobiles** connectés au réseau Swisscom et des apps Swisscom que vous utilisez pour le développement et l'amélioration de produits.

Nous utilisons également

- des données relatives à la **stabilité** et aux autres **caractéristiques** de votre **réseau domestique**, telles que le nombre d'appareils connectés, afin de développer nos services et la performance de nos produits;
- des données relatives au **type** et aux **caractéristiques** des **appareils personnels connectés** à votre réseau domestique, afin de développer des produits.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Services de tiers

Nous utilisons vos données pour vous permettre d'acheter des services de tiers via votre facture Swisscom ou votre crédit Prepaid.

Nous utilisons par exemple

- votre **numéro de téléphone mobile** pour la facturation, lorsque vous achetez des services SMS à valeur ajoutée;
- votre **numéro de téléphone mobile ou fixe** pour la facturation, lorsque vous appelez des numéros 090x;
- votre **numéro de téléphone mobile** aux fins d'identification et, dans certains cas, de facturation, lorsque vous achetez des produits et des services de fournisseurs tiers et que vous les payez avec Swisscom Pay.

Exécution d'obligations légales

Nous utilisons vos données pour remplir nos obligations légales (en vertu du droit des télécommunications p. ex.)

Nous enregistrons par exemple

- des **données techniques d'utilisation** pour la **téléphonie** et **Internet** (p. ex. le numéro de l'appareil ou l'adresse IP) que nous sauvegardons pendant six mois, afin de pouvoir remplir nos obligations légales de renseigner, lorsque nous en recevons l'ordre;
- différentes **données techniques** nécessaires à l'établissement de statistiques officielles anonymisées sur les télécommunications.

Offres de Swisscom

Nous utilisons vos données pour vous soumettre des offres concernant nos produits et services, générales ou personnalisées en fonction du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»).

Nous utilisons par exemple

- des données techniques sur le **smartphone** que vous utilisez, pour vous informer sur les nouveaux produits ou les accessoires adaptés;
- des données techniques relatives à votre **vitesse de connexion Internet**, afin de vous soumettre des offres pour des terminaux plus performants ou des offres spéciales actuelles de services Internet;
- le type de votre **TV-Box Swisscom**, pour vous soumettre des offres pour des appareils de réception plus récents.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Origine des données

Nous collectons des données vous concernant

par exemple, lorsque nous évaluons les causes des pannes du réseau mobile, telles que les échecs d'appels ou les connexions interrompues, ou lorsque nous vérifions la qualité de connexion au sein de votre réseau domestique sur votre routeur.

Des tiers nous transmettent des données vous concernant

- par exemple lorsque nous commandons des mesures de la qualité du réseau en lien avec les appareils auprès de fournisseurs de tests de vitesse.

Destinataires des données

Sociétés du groupe Swisscom

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire.

Exemples :

- Les collaboratrices et collaborateurs du service externe de **«cablex SA»** peuvent consulter des informations techniques telles que le numéro de série de votre raccordement, lorsqu'ils résolvent des problèmes de connexion chez vous.
- Nous pouvons divulguer le type de votre TV-Box et de votre téléviseur à **«Blue Entertainment SA»** afin qu'elle puisse optimiser ses prestations.

Autorités

Offices, tribunaux et autres autorités exerçant des fonctions relevant du droit pénal et de la police.

Exemples :

- Sur ordre de l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui transmettre des données techniques relatives à la téléphonie, à Internet et aux e-mails.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire

Exemples :

- Lorsque vous téléphonez à l'étranger, votre IMSI (International Mobile Subscriber Identity, numéro d'identification d'abonné mobile), votre numéro de téléphone et le numéro de votre appareil sont traités par nos partenaires locaux d'itinérance.
- Nos **prestataires de maintenance**, qui accèdent à l'infrastructure et aux appareils de Swisscom pour nous assister lors de l'élimination de pannes, peuvent ainsi voir par exemple les adresses IP ou les informations de raccordement de nos clientes et clients.
- Les **prestataires de services d'assistance**, qui nous soutiennent dans le suivi des clientes et clients sur la hotline, ont besoin de savoir quel appareil ou quelle version de logiciel vous utilisez.
- Dans le cadre d'investigations sur l'utilisation illicite de services, les **prestataires** auxquels nous avons recours peuvent accéder à certaines données de connexion et données de session telles que l'adresse IP et les informations sur l'appareil.
- Nous pouvons transmettre à notre **fournisseur de logiciels** des paramètres techniques standard tels que le nom de l'hôte et la marque, ainsi que des informations techniques sur le type et la qualité de la connexion, telles que les paquets perdus et la puissance du signal de vos appareils personnels. Cela nous permet d'améliorer la qualité de la solution que nous utilisons pour optimiser la qualité du WLAN et la détection des types d'appareils.

De quelles données s'agit-il?

Informations de compte, données de carte de crédit, crédit Prepaid, historique des paiements, solvabilité, chiffre d'affaires, données de solvabilité ou pouvoir d'achat

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'exécution de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- vos **coordonnées bancaires** pour les remboursements ou les crédits;
- les informations relatives à votre **crédit Prepaid**, pour vérifier que vous pouvez acheter nos services;
- vos **données de facturation** ainsi que l'**historique des paiements** pour le recouvrement de nos factures;
- votre **solvabilité** («solvency score») pour la décision relative à la conclusion d'un contrat d'abonnement mobile.

Décision individuelle automatisée: les décisions relatives à la conclusion de nouveaux contrats sont prises de manière automatisée lors de la vérification de votre solvabilité. Elles ne dépendent donc pas de nos collaboratrices et collaborateurs, mais d'algorithmes basés sur des règles définies. Si une telle décision individuelle automatisée devait vous empêcher de conclure un contrat avec nous, nous vous informerons de vos droits lors de sa notification.

Services de tiers

Nous utilisons vos données pour vous permettre d'acheter des services de tiers via votre facture Swisscom ou votre crédit Prepaid.

Nous utilisons par exemple

- vos **données de solvabilité**, lorsque vous achetez des produits et des services de tiers et que vous les payez avec Swisscom Pay;
- les informations relatives à votre **crédit Prepaid**, afin de vérifier si vous pouvez acheter des services auprès de tiers.

Développement et amélioration des produits

Nous utilisons vos données afin d'améliorer, de développer ou d'étendre nos services, nos produits, leur convivialité et notre support technique.

Nous utilisons par exemple

- les **chiffres d'affaires** que vous avez réalisés avec nos produits de téléphonie mobile, pour la conception de nouveaux tarifs Prepaid et d'itinérance;
- les **opérations** (chiffre d'affaires) que vous avez réalisées avec nos services tels que My Service, pour concevoir des offres d'assistance.

Exécution d'obligations légales

Nous utilisons vos données pour remplir nos obligations légales (p. ex. en vertu du code des obligations ou de la loi sur le blanchiment d'argent).

Nous enregistrons par exemple

- des **informations sur le paiement** (p. ex. le mode de paiement, le numéro de compte), afin de remplir nos obligations d'archivage;
- les **opérations** (chiffre d'affaires) concernant les produits et services que vous achetez auprès de **tiers** et que vous imputez sur votre facture Swisscom ou votre crédit Prepaid, afin de contrôler le respect de la loi sur le blanchiment d'argent.

Offres de Swisscom

Nous utilisons vos données pour vous soumettre des offres concernant nos produits et services, générales ou personnalisées en fonction du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»).

Nous utilisons par exemple

- les **chiffres d'affaires** que vous avez réalisés dans le domaine Prepaid, afin de vous soumettre des offres d'abonnement mobile adaptées;
- la régularité et le montant des **augmentations de votre crédit Prepaid**, pour vous informer de conditions avantageuses;
- les **montants** qui vous sont facturés **pour les appels vers l'étranger**, afin de vous proposer des options forfaitaires appropriées.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Origine des données

Vous nous transmettez des données

par exemple lorsque vous nous fournissez vos informations de compte pour le règlement automatique de nos factures par recouvrement direct.

Nous collectons des données vous concernant

lorsque nous analysons, par exemple, l'évolution du chiffre d'affaires sur la base de vos factures Swisscom.

Des tiers nous transmettent des données vous concernant

lorsque nous demandons, par exemple, un extrait du registre des poursuites pour le recouvrement de nos activités ou que nous obtenons des données de sociétés de renseignements sur les crédits pour évaluer votre solvabilité.

Destinataires des données

Autorités

Offices, tribunaux et autres autorités exerçant des fonctions relevant du droit pénal, de la police, de la surveillance ou du système judiciaire.

Exemples :

- Sur ordre des autorités et des organismes de surveillance, nous sommes légalement tenus de transmettre aux **autorités compétentes** les données financières et les informations nécessaires au paiement de factures (p. ex. coordonnées bancaires, numéro de compte).
- Afin de faire valoir nos créances, nous communiquons aux **offices des poursuites** ou aux **tribunaux** des informations sur vos opérations et le montant des factures impayées.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire;
- avec lesquelles Swisscom échange à propos d'utilisations frauduleuses ou abusives de services de télécommunications en vue d'identifier, d'empêcher ou de mettre un terme à de telles utilisations
- qui sont chargés des mesures de recouvrement de nos créances ou qui préparent des données sur la solvabilité et les expériences de paiement.

Exemples :

- Lorsque vous êtes en retard dans le paiement d'une facture, nous pouvons transmettre des informations sur le montant impayé à un **prestataire de services de recouvrement**.
- Lorsque l'**envoi des factures** est effectué par un prestataire de Swisscom, celui-ci peut consulter les données de facturation.
- Lorsque vous ne payez pas dans les délais la facture relative à un service à valeur ajoutée que vous avez acheté, le **fournisseur de services à valeur ajoutée** peut être informé du montant de la facture impayé.
 - En cas de retard de paiement d'une créance non contestée, ces informations peuvent être transmises à des entreprises telles que CRIF SA pour une utilisation légitime dans le cadre de leur fonction d'agence de renseignements commerciaux. Si le destinataire utilise les données à ses propres fins, le traitement ultérieur se fait sous sa responsabilité conformément à sa propre déclaration de protection des données.



De quelles données s'agit-il?

Informations obtenues à partir de Bluetooth, de signaux WLAN ou GPS, d'une adresse IP ou du réseau mobile concernant l'endroit où **vous ou l'appareil se trouve** à un moment donné, ou l'endroit vers lequel vous vous **déplacez**

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'exécution de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- vos **données de localisation** à partir du réseau mobile, pour que les services d'urgence puissent vous localiser en cas de besoin et pour que nous puissions analyser les erreurs techniques, par ex. en cas de plaintes de clients concernant la couverture du réseau;
- votre **adresse IP**, afin de vérifier les droits d'utilisation des contenus blue TV depuis l'étranger;
- la **fréquence** des emplacements d'antennes utilisés, afin de pouvoir vous informer en cas de coupures;
- le **signal GPS** d'utilisatrices et utilisateurs de téléphonie mobile déterminés de manière aléatoire (< 1 %), afin d'optimiser notre réseau de téléphonie mobile.

Exécution d'obligations légales

Nous utilisons vos données pour remplir nos obligations légales (en vertu du droit des télécommunications p. ex.)

Nous enregistrons par exemple

- sur la base de prescriptions légales correspondantes, les **indications de localisation** lors de l'utilisation du réseau de téléphonie mobile, qui doivent être mises à disposition de l'autorité compétente, sur ordre officiel, dans le cadre d'une éventuelle procédure pénale;
- la **prise de contact technique** de votre smartphone avec un réseau mobile étranger (itinérance), afin de vous informer des tarifs qui y sont applicables.

Analyse de données de localisation anonymisées

Nous utilisons vos données afin d'obtenir des informations statistiques et analytiques sur les flux de personnes (produits de données) grâce à des données anonymisées issues du trafic mobile.

Nous utilisons par exemple

- des **données de localisation anonymisées**, éventuellement associées à d'autres données anonymisées relatives aux personnes se déplaçant dans une zone déterminée, telles que l'âge ou la région de domicile, pour l'analyse des flux de trafic, sur mandat d'urbanistes ou d'entreprises de transport.

A propos des paramètres:

[swisscom.ch/myswisscom-standortdaten](https://www.swisscom.ch/myswisscom-standortdaten)

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch



Origine des données

Nous collectons des données vous concernant

lorsque nous déterminons, par exemple, votre position actuelle ou la direction de vos déplacements à l'aide de votre adresse IP ou de votre smartphone.

Destinataires des données

Autorités de poursuite pénale fédérales ou cantonales

Exemples :

- Sur ordre de l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui transmettre les données de localisation résultant de l'utilisation du réseau mobile, que ce soit à des fins de poursuite pénale ou de recherche de personnes disparues.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire.

Exemples :

- Nos **prestataires de maintenance**, qui accèdent à l'infrastructure de Swisscom pour nous assister lors de l'élimination de pannes, peuvent ainsi consulter les données de localisation pseudonymisées des clientes et clients ainsi que sur la qualité de la connexion.
- Nous utilisons des **services cloud**, par exemple Amazon Web Services Inc., pour stocker et analyser des données de localisation.

De quelles données s'agit-il?

Conversations et chats

comme l'enregistrement de vos conversations avec la hotline Swisscom et les chatbots, ainsi que les communications et interactions que vous avez avec nous via les médias sociaux

Commande vocale

comme les enregistrements audio provenant de la commande vocale de la hotline Swisscom ou de l'utilisation du TV-Voice Control

Transcription

Enregistrement écrit, lisible par machine, de votre commande vocale de la hotline ou de l'utilisation du TV-Voice Control, ainsi que de vos conversations avec la hotline Swisscom sous forme de texte

Prises de vue

comme des vidéos et des photos dans nos shops, ainsi que la vidéosurveillance de nos bâtiments et installations

Finalité du traitement

Exécution et traitement du contrat

Nous utilisons vos données pour assurer la conclusion, l'exécution, la résiliation, la prolongation et l'exécution de vos contrats, pour facturer des services ainsi que pour identifier, empêcher et éliminer les utilisations abusives de nos produits, services ou infrastructures.

Nous utilisons par exemple

- vos **commandes vocales** dans le cadre de la **hotline** ou vos **saisies lors de chats**, afin de vous mettre en relation avec une conseillère ou un conseiller approprié, ou de répondre à vos demandes, p. ex. une consultation de facture, le tout de manière automatisée;
- vos **déclarations** lors de conversations avec la hotline et sur le chat, afin de présenter de manière automatisée aux conseillères et conseillers des informations essentielles lorsqu'ils échangent avec vous;
- vos **commandes vocales** au **TV-Voice Control** (selon le réglage dans «blue TV»), pour déclencher l'exécution des fonctions souhaitées sur «blue TV».
- votre **photo**, lorsque vous visitez nos **shops** et que vous nous donnez votre consentement pour qu'une photo soit prise afin que nos collaborateurs puissent vous reconnaître et vous servir plus facilement.
- **des photos et vidéos** à des fins d'**identification**, lorsque vous concluez un contrat en ligne ou pour vous conseiller lorsque vous passez un appel vidéo avec nous dans un Swisscom Shop.

Développement et amélioration des produits

Nous utilisons vos données afin d'améliorer, de développer ou d'étendre nos services, nos produits, leur convivialité et notre support technique.

Nous utilisons par exemple

- le **contenu** de vos **chats**, afin d'améliorer ou de développer le traitement automatisé par notre chatbot;
- l'**enregistrement** de vos **conversations** et l'**évaluation** de leur **déroulement** dans le cadre de la **hotline Swisscom**, afin d'assurer la qualité du service ainsi que la formation de nos collaboratrices et collaborateurs, et pour améliorer, développer ou étendre nos services, nos produits et leur convivialité ainsi que nos systèmes internes;
- vos **commandes vocales** lors du recours à la **hotline** ou au **TV-Voice Control**, pour faciliter l'accès aux commandes de recherche pertinentes ou améliorer la reconnaissance vocale;

- les **enregistrements vocaux** individuels de vos ordres à la **hotline** ou au **TV-Voice Control**, afin de les faire transcrire par des personnes et d'améliorer le système de reconnaissance vocale et d'intention.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Sécurité de nos shops, bâtiments et installations

Nous utilisons des caméras de surveillance dans nos shops ainsi que dans nos bâtiments et installations, notamment pour éviter ou élucider des vols, des intrusions, des dégradations matérielles et des salissures.

Offres de Swisscom

Nous utilisons vos données pour vous soumettre des offres concernant nos produits et services, générales ou personnalisées en fonction du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»).

Nous utilisons par exemple

- l'**enregistrement** de vos **conversations** lors du recours à la **hotline Swisscom** et l'**évaluation** de leur **déroulement**, afin de pouvoir vous proposer des offres ou des solutions adaptées;
- des **contenus** du **chat**, pour afficher des offres qui vous conviennent sur notre site Internet.

A propos des paramètres :

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile :

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare-migros.mobile.ch

Origine des données

Vous nous transmettez des données

lorsque, par exemple, vous communiquez avec notre chatbot.

Nous collectons des données vous concernant

lorsque, par exemple, nous enregistrons vos conversations avec la hotline sous forme de texte lisible par machine.

Destinataires des données

Autorités

Tribunaux, autorités de poursuite pénale et autorités administratives

Exemples :

- Sur ordre de l'**autorité compétente**, nous sommes légalement tenus de lui transmettre les enregistrements de conversations et les historiques de chats existants.

Prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers

Entreprises extérieures au groupe Swisscom,

- auxquelles nous avons recours, en tant que mandataires, pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation;
- qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité partagée avec nous;
- desquelles vous obtenez des services supplémentaires par notre intermédiaire.

Exemples :

- Lorsque vous appelez la hotline, nous pouvons transmettre vos commandes vocales au **service de reconnaissance vocale d'un prestataire** (p. ex. Microsoft), afin de déclencher la commande souhaitée.
- Nous utilisons des **services cloud**, par ex. Amazon Web Services Inc., pour stocker et analyser des enregistrements vocaux ou des chats.
- Nous vous offrons la possibilité de nous contacter par le biais de différentes **plateformes de communication proposées par des tiers**, par exemple Facebook, YouTube, LinkedIn, WhatsApp, Apple Business Chat ou Google Business Messages. Si vous utilisez ces solutions, les conditions d'utilisation en vigueur entre vous et les **fournisseurs tiers** ainsi que les Politiques de confidentialité de ces tiers s'appliquent également. Chez certains fournisseurs tiers, vous devez vous attendre à ce que le contenu des chats soit consulté. De plus, un fournisseur peut collecter et utiliser d'autres données vous concernant (p. ex. comportement d'utilisateur), en combinaison avec d'autres données qui lui sont déjà connues (p. ex. à des fins de marketing ou de personnalisation du contenu de la plateforme).
- Nous utilisons différents outils, tels que Genesys, Khoros et AppFollow, pour rediriger vos demandes vers les services d'assistance appropriés et pour coordonner nos interactions avec vous sur les médias de réseaux sociaux. Les **fournisseurs d'outils** peuvent avoir accès à des échanges avec vous dans le cadre de **prestations de maintenance**.
- Nous transmettons à notre **fournisseur de logiciels** des enregistrements de votre commande vocale lors de l'utilisation du TV-Voice Control, afin d'améliorer la qualité de la solution de reconnaissance vocale et d'intention que nous utilisons.

A propos des paramètres:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Paramètres Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.migros.mobile.ch

Vos données peuvent également être traitées à l'étranger, en particulier lorsque nous avons recours à des prestataires et des partenaires de distribution pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que la distribution et la commercialisation. En principe, le traitement de vos données peut avoir lieu dans le monde entier, mais en particulier dans des pays de l'Espace économique européen, au Kosovo et aux États-Unis.

Exemples :

- Les données de connexion sont traitées dans **tous les pays** dans lesquels vous utilisez des **services de télécommunication** de Swisscom, ainsi que dans les pays dans lesquels se trouvent vos interlocutrices et interlocuteurs.
- Les données échangées par **Internet** peuvent également aboutir **à l'étranger**, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse.
- Les données traitées pour soumettre des offres de Swisscom peuvent être enregistrées sur des serveurs de prestataires de **services publicitaires** situés à l'étranger (p. ex. aux **États-Unis**) pour y être traitées en vue de la réalisation de nos campagnes marketing.
- Les appels à notre **hotline** peuvent être traités par des prestataires de services d'assistance situés à l'étranger (p. ex. au **Kosovo**). Leurs collaboratrices et collaborateurs ont accès à vos données, dans la mesure du nécessaire.
- Les **DevOps Center** appartenant au groupe Swisscom peuvent, dans le cadre de la fourniture de prestations de développement et d'exploitation depuis **les Pays-Bas et la Lettonie**, consulter des systèmes et des applications contenant des informations vous concernant, par ex. vos coordonnées et vos données d'utilisation et de connexion.
- Pour assurer un bon fonctionnement, des applications peuvent être exploitées sur des **plateformes cloud**. Selon les circonstances, les fournisseurs de services cloud peuvent accéder à vos données depuis **l'étranger**, en application du droit local.

Dans la mesure où le traitement a lieu dans des pays dont la législation n'offre pas un niveau de protection des données adéquat, la protection de vos données est assurée par les mesures prescrites par la loi, en particulier la conclusion d'accords contractuels (clauses contractuelles types de la Commission européenne, disponibles ici https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj?), ainsi que par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.



Nous n'utilisons et ne conservons vos données qu'aussi longtemps que cela est nécessaire ou techniquement requis pour atteindre les finalités visées, observer les délais de conservation légaux et répondre à nos intérêts légitimes en matière de documentation. Elles sont ensuite effacées ou rendues anonymes.

Exemples :

- Pour remplir nos obligations d'établissement de rapports financiers et de conservation, nous gardons par exemple vos factures même après leur paiement, généralement pendant **dix ans**.
- Dans le cadre de l'exécution de nos obligations en vertu de la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT), nous conservons vos données de communication pendant **six mois**.
- Une fois votre contrat résilié, nous conservons vos données de base et vos données contractuelles pendant **deux ans**, afin de vous faciliter la reprise de la relation client et de pouvoir vous informer des nouvelles offres.
- En présence de créances impayées ou de soupçon d'abus, nous conservons aussi **longtemps que nécessaire** les commandes, résiliations ou instructions que vous nous avez adressées, même après la fin des contrats, afin de faire valoir des droits.
- Les données ne pouvant être séparées d'autres restent stockées jusqu'à ce que l'ensemble des **données soit supprimé** (p. ex. par écrasement des copies de sauvegarde).
- Le délai de conservation des données d'utilisation dépend du temps requis pour le développement du produit **prévu** (p. ex. pendant deux ans pour les services TV).
- Les enregistrements vocaux contenant des informations personnelles vous concernant sont conservés aussi longtemps que nécessaire à la fourniture du service, à l'amélioration de la reconnaissance vocale et d'intention ainsi qu'à leur développement, mais au **maximum pendant cinq ans**.
- Les photos de vous que nous avons prises dans nos shops avec votre consentement sont **supprimées à la fin du jour** même de votre visite dans notre shop.



Afin de protéger vos données contre tout traitement non autorisé ou illicite ainsi que contre la perte, la modification accidentelle, la divulgation involontaire ou les accès non autorisés, nous prenons des mesures techniques et organisationnelles, telles que:

- le **cryptage** et la **pseudonymisation** de certaines données;
- l'établissement de **copies de sauvegarde**;
- la **journalisation des accès** et la mise en œuvre de **restrictions techniques d'accès**;
- l'adoption de **directives** contraignantes destinées à nos collaboratrices et collaborateurs en matière de traitement des données;
- la conclusion **d'accords contraignants** en matière de protection et de confidentialité avec nos prestataires ainsi que les contrôles correspondants.

Les contenus de vos communications avec des tiers ne sont enregistrés que si nous y sommes contraints sur ordre d'une autorité compétente, s'appuyant sur un acte correspondant.

Nous n'accédons aux contenus de vos appareils personnels, en cas de panne par exemple, qu'avec votre accord exprès et uniquement dans la mesure nécessaire à l'identification du problème.

À moins qu'un secret professionnel particulier (p. ex. secret médical) ou le secret bancaire ne s'applique dans un cas spécifique, nous ne sommes soumis à aucune obligation de confidentialité professionnelle. Si vous estimez que certaines de vos données sont couvertes par une obligation de confidentialité, nous vous prions de nous en informer afin que nous puissions examiner votre demande.

Client

Vous pouvez définir des **paramètres personnalisés**, applicables aux différents traitements de données, par exemple

- offres de Swisscom;
- traitement de vos données pour développer et améliorer les produits ainsi qu'à des fins de recherche;
- traitement de vos données pour analyser les flux de personnes.

Vous disposez en outre de certains **droits** tels que

- le droit d'accès aux données traitées vous concernant;
- le droit à l'effacement de vos données;
- le droit de rectification de vos données;
- le droit à la remise de certaines données.

Connectez-vous via **My Swisscom** sur swisscom.ch/myswisscom-protectiondesdonnees pour utiliser ces possibilités ou contactez-nous. Vos droits peuvent être soumis à des conditions légales ou à certaines restrictions.

Nous utilisons des **cookies** et d'autres technologies de suivi sur nos sites Internet. Vous pouvez définir vos paramètres sur swisscom.ch/cookies et les modifier à tout moment.

Clients Wingo, Coop Mobile et Migros Mobile

Vous avez la possibilité d'effectuer des **réglages individuels** pour différents traitements de données et d'exercer vos **droits**. Connectez-vous au portail client pour profiter de ces possibilités ou contactez-nous. Si vous ne trouvez pas de réglage pour un traitement de données mentionné, celui-ci n'a pas lieu dans le cadre du service que vous avez obtenu.

- mywingo.wingo.ch
- myaccount.coopmobile.ch
- Selfcare.migros.mobile.ch

Non-client

Même si vous n'êtes pas ou plus cliente ou client chez nous, vous disposez de certains **droits**, tels que:

- le droit d'accès aux données traitées vous concernant;
- le droit à l'effacement de vos données;
- le droit de rectification de vos données;
- le droit à la remise de certaines données.

Pour exercer ces droits, utilisez l'un de nos modèles sur notre site web swisscom.ch/protectiondesdonnees ou contactez-nous. Vos droits peuvent être soumis à des conditions légales ou à certaines restrictions.

- Modèle Demande d'accès :
<https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/auskunftsbegehrenfr.pdf>
- Modèle Demande d'effacement :
https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/loeschbegehren_fr.pdf
- Modèle Demande de rectification :
<https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/berichtigungsbegehrenfr.pdf>

Si vous avez été client chez nous et que la fin du contrat remonte à moins de 3 mois, vous pouvez également vous connecter à My Swisscom via notre site Internet swisscom.ch/protectiondesdonnees et télécharger vos données encore disponibles à ce moment-là.

Nous utilisons des **cookies** et d'autres technologies de suivi sur nos sites Internet. Vous pouvez définir vos paramètres sur swisscom.ch/cookies et les modifier à tout moment.

Dans la mesure où le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD) s'applique, l'utilisation de vos données se fonde, selon la finalité, sur les **bases juridiques** suivantes: nécessité pour **la conclusion ou l'exécution d'un contrat**¹, pour **l'exécution d'obligations légales**², en raison de votre **consentement**³ ou en raison d'un **intérêt légitime**⁴. Nous avons en particulier un intérêt légitime à l'utilisation des différents types de données aux fins mentionnées. Cela comprend la fourniture de services de tiers qui vous sont destinés, le développement et l'amélioration de nos produits, la présentation d'offres ainsi que l'analyse des flux de trafic sur la base de données anonymisées. Nous avons également un intérêt légitime à divulguer les données aux destinataires indiqués.

¹ selon art. 6 al. 1 let. b RGPD

² selon art. 6 al. 1 let. c et let. f; art. 9 al. 2 let. g RGPD

³ selon art. 6 al. 1 let. a et art. 9 al. 2 let. a RGPD

⁴ selon art. 6 al. 1 let. f RGPD

Si vos droits sont violés, vous pouvez soit les faire valoir en déposant une **plainte auprès du tribunal compétent**, soit déposer un **recours auprès de l'autorité de protection des données compétente**.

- Contact de l'autorité de protection des données en Suisse: Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, <http://www.edoeb.admin.ch>
- Contacts des autorités de protection des données dans l'Espace économique européen : https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_fr

Pour toute question ou demande, vous pouvez nous contacter de la manière suivante :

- Par formulaire de contact: [swisscom.ch/numeros-de-contact](https://www.swisscom.ch/numeros-de-contact)
- Par téléphone: 0800 800 800
- Par courrier: Swisscom (Suisse) SA, Contact Center; CH-3050 Berne

Si vous commandez des services de la gamme de produits et services Wingo, Migros Mobile ou Coop Mobile, vous pouvez nous contacter de la manière suivante:

– **Wingo**

Par formulaire de contact: [wingo.ch/fr/contact](https://www.wingo.ch/fr/contact)

Par téléphone: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min durant les 10 premières minutes; toute minute supplémentaire est gratuite)

Par courrier: Wingo, Contact Center, 3050 Berne

– **Coop Mobile:**

Par formulaire de contact: [coopmobile.ch/fr/contact](https://www.coopmobile.ch/fr/contact)

Par téléphone: 0800 746 746

Par courrier: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berne

– **Migros Mobile:**

Par formulaire de contact: shop.migros.mobile.ch/fr/contact

Par téléphone: 0800 151 728

Par courrier: Migros Mobile, Contact Center, 3050 Berne

Vous pouvez contacter le **préposé à la protection des données ou le conseiller à la protection des données** de Swisscom SA et Swisscom (Suisse) SA de la manière suivante:

- Par e-mail: datenschutz@swisscom.com
- Par courrier: Swisscom (Suisse) SA, Préposé à la protection des données de Swisscom SA et Swisscom (Suisse) SA, Case postale, 3050 Berne

Notre représentant en matière de protection des données au sein de l'Union européenne peut être contacté par les autorités de contrôle et les personnes concernées pour toute question relative à la législation européenne sur la protection des données:

- Par e-mail: info@datenschutzpartner.eu
- Par courrier: VGS Datenschutzpartner UG, Am Kaiserkai 69, 20457 Hambourg, Allemagne

Nous pouvons adapter nos dispositions en matière de protection des données à tout moment. Vous trouverez la version la plus récente sur notre site Internet à l'adresse www.swisscom.ch/protectiondesdonnees