

Généralités

La protection des données est une question de confiance, et votre confiance est importante pour nous. Le traitement responsable et conforme au droit des données à caractère personnel est une préoccupation centrale de Swisscom. Cette déclaration de protection des données («déclaration») décrit la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

Applicabilité

Cette déclaration s'applique à notre traitement des données à caractère personnel dans le champ d'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. D'autres conditions d'utilisation et d'autres déclarations de protection des données sont susceptibles de s'appliquer en plus de cette déclaration.

Catégories de données à caractère personnel

Dans le cadre de l'utilisation que vous faites de nos produits et de nos services, nous traitons diverses catégories de données à caractère personnel vous concernant:

- Données de contact et d'identification
- Données personnelles
- Données financières
- Données contractuelles
- Données de télécommunications
- Données d'interaction et d'utilisation
- Informations du site Internet

Vous trouverez d'autres informations sur les catégories de données à caractère personnel que nous traitons au chiffre 1 de la déclaration complète ci-après.

En général, il n'existe aucune obligation légale ou contractuelle de communication des données à caractère personnel. Nous sommes toutefois contraints de recueillir et de traiter des données à caractère personnel qui sont nécessaires pour la prise en charge et la réalisation d'une relation contractuelle. Dans le cas contraire, nous serions dans l'impossibilité de souscrire ou de poursuivre le contrat en question. Le traitement de certaines données lorsque vous utilisez nos sites Internet est lui aussi inévitable. Pour des raisons techniques, il est impossible d'empêcher le recensement de certaines données qui ne sont généralement pas des données à caractère personnel.

Dans certaines circonstances, vous souhaitez ou vous devez nous communiquer des données à caractère personnel concernant des tiers. Nous attirons votre attention sur le fait que, dans ce cas, vous êtes dans l'obligation d'informer les personnes concernées à propos de la présente déclaration de protection des données et de vous assurer de l'exactitude des données à caractère personnel en question.

Finalités du traitement

Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes:

- Gestion des commandes et des contrats
- Examen de solvabilité
- Fourniture de services
- Assistance à la clientèle
- Marketing produits
- Développement de nos services
- Lutte contre les abus
- Respect des dispositions légales et revendication de droits légitimes

Vous trouverez d'autres informations sur les finalités du traitement au chiffre 2 de la déclaration complète ci-après.

Bases légales du traitement

Le traitement des données à caractère personnel nécessite des bases légales. Le traitement de vos données à caractère personnel repose généralement sur une ou plusieurs des bases légales suivantes: le traitement est nécessaire en vue de (i) l'exécution d'un contrat avec vous ou du traitement de votre demande de contrat (art. 6 (1) (b) RGPD; «Exécution du contrat»), (ii) du respect d'une obligation légale (art. 6 (1) (c) RGPD; «Obligation légale»), (iii) ou de la défense d'un intérêt légitime (art. 6 (1) (f) RGPD; «Intérêt légitime»). Vous trouverez d'autres particularités concernant les bases légales de notre traitement au chiffre 3 de la déclaration complète ci-après.

Catégories de destinataires de données et traitement transfrontalier

Nous pouvons rendre accessibles vos données à des destinataires tels que des mandataires au sein et à l'extérieur du groupe Swisscom et à d'autres tiers tels que des partenaires commerciaux et des prestataires ou des autorités dans le respect des exigences légales. Certains de ces destinataires se trouvent en dehors des juridictions des États membres de l'UE ou de l'EEE. Vous trouverez d'autres détails concernant la transmission de données à caractère personnel à des tiers et leur traitement transfrontalier éventuel au chiffre 4 de la déclaration complète ci-après.

Durée de stockage et effacement des données

Vos données à caractère personnel sont stockées au minimum jusqu'à la réalisation de la finalité de leur traitement puis effacées ou rendues anonymes. Vous trouverez d'autres informations concernant la durée de stockage et l'effacement des données au chiffre 5 de la déclaration complète ci-après.

Vos droits

Vous jouissez de plusieurs droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel en vertu des dispositions définies dans la législation applicable, tels que le droit d'accès, de rectification ou d'effacement. Vous trouverez d'autres informations concernant vos droits au chiffre 6 de la déclaration complète ci-après.

Modifications

Cette déclaration ne fait pas partie des Conditions générales (CG). Nous nous réservons le droit de modifier et de compléter tout élément de cette déclaration sans préavis et à notre seule discrétion. Nous vous informons de ces modifications de manière adaptée et conformément aux exigences du droit applicable.

Contact

En cas de questions ou d'incertitudes, vous pouvez nous contacter comme suit:

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

Si vous avez recours à des produits ou à des services offerts par Wingo, M-Budget ou Coop Mobile, vous pouvez nous contacter comme suit:

Pour M-Budget:

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

Pour Wingo:

- Par formulaire de contact: <https://www.wingo.ch/fr/contact>
- Par téléphone: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min. pour les 10 premières minutes, chaque minute suivante étant gratuite).
- Par courrier postal: 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 postal: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berne

Vous pouvez contacter le préposé à la protection des données de Swisscom SA et de Swisscom (Suisse) SA comme suit:

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

Notre représentant de la protection des données dans l'Union européenne peut être contacté par les superviseurs et les personnes concernées dans toutes les questions liées à la législation de l'UE sur la protection des données, comme suit:

- Par e-mail: info@datenschutzpartner.eu
- Par courrier postal: VGS Datenschutzpartner UG, Am Kaiserkaai 69, 20457 Hamburg, Allemagne

DÉCLARATION COMPLÈTE

1. Catégories de données à caractère personnel

Nous traitons des données à caractère personnel vous concernant telles que:

- **Données de contact et d'identification** telles que votre nom, prénom, titre, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de client, copie et numéro de votre pièce d'identité officielle.
- **Données personnelles** telles que votre âge, sexe, nationalité, lieu de naissance, statut de résidence, situation familiale, langue, données sur votre entourage.
- **Informations de compte utilisateur** telles que votre nom d'utilisateur, mot de passe, numéro de compte utilisateur.
- **Données financières**: information de compte, informations de paiement, historique des paiements, recette moyenne, données de solvabilité, revenu, pouvoir d'achat.
- **Données contractuelles** telles que le type de contrat, la teneur du contrat, le type des produits et des services, les conditions générales applicables, la date de début du contrat, la durée du contrat, les données de facturation, le relevé détaillé des communications, les restrictions d'offres.
- **Données secondaires de télécommunications** telles que le numéro de téléphone, les numéros de services à valeur ajoutée, la date, l'heure et la durée des communications, le type de connexion, les données de localisation, l'adresse IP, les numéros d'identification d'appareils tels que l'IMEI, l'IMSI, l'adresse MAC.
- **Données d'interaction et d'utilisation**: correspondance, contenu des chats, enregistrements vocaux, informations du service clientèle, préférence client, informations sur le segment de clientèle et le groupe cible, type de terminaux, système d'exploitation, logiciels, informations issues de la revendication de droits, feedback.
- **Informations des sites Internet**: site Internet, adresse IP, informations des cookies, paramètres du navigateur, fréquence des visites des sites Internet, durée des visites des sites Internet, termes de recherche, contenus de panier, clics sur les contenus, site Internet d'origine.

2. Finalité du traitement

Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes:

- **Gestion des commandes et des contrats:** cette finalité comprend notamment l'entretien de la base de données clients, la gestion de la relation clientèle, la facturation, le contrôle de vos données, la communication client, la mise à disposition et la fourniture de nos services et l'exploitation de notre infrastructure technique.
- **Examen de solvabilité:** détermination de la solvabilité de nos clients pour que nos collaborateurs puissent vérifier les restrictions d'offres ou les conditions de paiement particulières dans les cas individuels.
- **Encaissement:** cette finalité comprend notamment la revendication de créances et l'application judiciaire de créances ouvertes.
- **Qualité des prestations:** cette finalité comprend notamment les mesures visant à garantir la qualité des services et la sécurité, la planification et le pilotage des capacités des serveurs et des réseaux ainsi que la recherche technique d'erreurs et la résolution d'erreurs.
- **Assistance à la clientèle:** cette finalité comprend notamment la formulation de réponses à des questions et à des préoccupations, le soutien en cas de problèmes techniques et la fourniture de prestations générales du service clientèle.
- **Marketing:** présentation de publicités générales ou adaptées à votre segment de clientèle ou à votre profil de client et d'offres de nos produits et services.
- **Développement de nos services:** cette finalité comprend notamment l'évaluation, l'amélioration et le développement de produits, de services, de fonctions et d'interfaces clients, le contrôle qualité et l'amélioration de l'assistance à la clientèle, l'analyse et l'évaluation de l'utilisation de nos sites Internet et de nos applications destinées à des terminaux mobiles en vue de l'amélioration de la convivialité pour l'utilisateur ainsi que l'évaluation statistique du comportement des clients sur la base de données des clients rendues anonymes.
- **Lutte contre les abus:** cette finalité comprend notamment l'identification, la prévention et l'élimination des abus de nos produits, de nos services ou de notre infrastructure.
- **Respect des dispositions légales:** cette finalité comprend notamment le respect des lois et des directives en vigueur et la fourniture de réponses à des demandes émanant des tribunaux et des autorités compétentes et la revendication, l'exercice et la défense de droits légitimes.

3. Bases légales du traitement

Lors du traitement de vos données à caractère personnel, Swisscom s'appuie sur les bases légales suivantes. Les intérêts vis-à-vis d'un traitement (sur la base de l'art. 6 (1) (f) RGPD) sont énumérés dans le tableau.

Finalité de traitement	Catégories de données	Bases légales du traitement
Gestion des commandes et des contrats	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Informations sur le compte utilisateur – Données financières – Données contractuelles – Données de télécommunications – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet 	Exécution de contrat
Examen de solvabilité	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données financières – Données contractuelles 	Intérêt légitime à la réduction de pertes du fait de factures impayées
Encaissement	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Données financières – Données contractuelles 	Intérêt légitime à l'imposition d'indemnités dues et au respect de la législation suisse.
Qualité des prestations	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Informations sur le compte utilisateur – Données contractuelles – Données de télécommunications – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet 	Intérêt légitime à la satisfaction de la clientèle, à la compétitivité et au respect de la législation suisse.

Assistance à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Informations sur le compte utilisateur – Données personnelles – Données financières – Données contractuelles – Données de télécommunications – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet – Enregistrements de sons et d'images 	Intérêt légitime à la satisfaction de la clientèle, à la compétitivité et au respect de la législation suisse.
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Données financières – Données contractuelles – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet 	Intérêt légitime à l'exécution de mesures de marketing.
Développement de nos services	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Données contractuelles – Données de télécommunications – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet 	Intérêt légitime à la satisfaction de la clientèle et à la compétitivité.
Lutte contre les abus	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Données financières – Données contractuelles – Données d'interaction et d'utilisation 	Intérêt légitime à la prévention de sinistres et au respect de la législation suisse.
Respect des dispositions légales	<ul style="list-style-type: none"> – Données de contact et d'identification – Données personnelles – Données financières – Données contractuelles – Données de télécommunications – Données d'interaction et d'utilisation – Informations du site Internet 	Obligation légale et intérêt légitime au respect de la législation suisse.

4. Catégories de destinataires de données et traitement transfrontalier

4.1. Catégories de destinataires de données

Tiers dans le cadre de la satisfaction d'obligations légales: nous pouvons transmettre vos données à caractère personnel à des tiers si cela semble nécessaire ou adapté afin de respecter des lois et des directives en vigueur ou pour s'assurer de leur respect et pour répondre à des demandes émanant d'autorités compétentes.

Prestataires (au sein et en dehors du groupe Swisscom): des prestataires auxquels nous faisons appel dans le cadre de notre activité en vue de nous acquitter de missions liées à la clientèle ou à l'informatique dans la relation couvrant les mandats. Ces prestataires peuvent être des fabricants de produits et des fournisseurs, des prestataires de maintenance et d'assistance et des partenaires de distribution.

Prestataires à valeur ajoutée et prestataires de services supplémentaires: si vous avez recours à des services à valeur ajoutée ou à des services supplémentaires sur le réseau de Swisscom, nous pouvons transmettre à des prestataires externes les données nécessaires à la fourniture de tels services ou à l'encaissement.

Prestataires d'encaissement: nous pouvons traiter vos données à caractère personnel aux fins de mandatement de prestataires d'encaissement et les rendre accessibles à nos prestataires.

Tiers dans le cadre de la lutte contre les abus: nous pouvons transmettre à des tiers des données à caractère personnel ou en obtenir de la part de tiers en présence de soupçons d'utilisation abusive de services dès lors que cette approche est adaptée à l'identification, à la prévention ou à l'élimination de toute utilisation frauduleuse ou abusive de services de Swisscom ou de tiers.

Autres sociétés du groupe: nous pouvons transmettre vos données à caractère personnel dans le cadre de nos intérêts légitimes au sein du groupe Swisscom à des fins de gestion internes au groupe.

4.2. Traitement transfrontalier dans des pays hors de l'EEE (pays tiers)

Les destinataires de vos données à caractère personnel peuvent se trouver à l'étranger, y compris en dehors de l'Espace économique européen («EEE», comprenant les États

membres de l'UE et de l'AELE à l'exception de la Suisse). Les pays concernés sont éventuellement susceptibles de ne pas disposer de lois protégeant vos données à caractère personnel au même degré qu'en Suisse ou que dans l'UE ou que dans l'EEE. Si nous transférons vos données dans un tel pays, nous nous assurons de leur protection d'une manière adaptée, par exemple en souscrivant des contrats de communication de données sur la base des contrats qui ont été approuvés, dressés ou reconnus par la Commission européenne, les clauses contractuelles dites standard (art. 46 al. 2 RGPD). Vous trouverez un exemple des contrats généralement utilisés sur https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_fr. Veuillez nous contacter si vous souhaitez obtenir une copie de nos contrats de communication de données.

Dans des cas exceptionnels, la transmission dans des pays dépourvus de protection adaptée est autorisée, sur la base par exemple d'une autorisation expresse (art. 49 al. 1 let. a RGPD), en vue de l'exécution d'un contrat avec la personne concernée ou du traitement de votre demande de contrat (let. b), en vue de la souscription ou de l'exécution d'un contrat avec quelqu'un d'autre dans l'intérêt de la personne concernée (let. c) ou en vue de la revendication, de l'exercice ou de la défense de droits légitimes (let. e).

5. Durée de stockage et effacement des données

Nous stockons et traitons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire ou que prescrit ou autorisé légalement en vue de satisfaire à la finalité de leur collecte. À titre d'exemple, nous avons un intérêt légitime au stockage de vos données à caractère personnel tant que celles-ci sont soumises à une obligation de conservation et que le stockage est nécessaire pour des raisons de conservation de preuves ou de sécurité. Vos données à caractère personnel sont ensuite effacées de nos systèmes ou rendues anonymes, si bien que vous ne pouvez plus être identifié.

6. Droits des personnes concernées

Dans le cadre du RGPD, vous jouissez des droits suivants concernant vos données à caractère personnel:

6.1. **Accès:** vous avez le droit d'obtenir de nous une confirmation selon laquelle nous traitons vos données à caractère personnel. Si tel est le cas, vous avez le droit d'exiger de consulter le traitement de vos données à caractère personnel. Cet accès couvre notamment les informations liées à la finalité du traitement, aux catégories de données à caractère personnel et de destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront rendues accessibles.

6.2. **Rectification:** vous avez le droit de rectifier et/ou de compléter vos données à caractère personnel que nous traitons.

6.3. **Effacement:** vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel dès lors que nous ne sommes pas contraints, en vertu des lois et des directives en vigueur, de conserver vos données à caractère personnel si

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins poursuivies,
- vous avez révoqué votre consentement et s'il n'existe aucune autre base légale au traitement,
- vous avez déposé un recours effectif contre le traitement (voir ci-dessous à ce propos),
- elles ont été traitées de manière illicite.

6.4. **Restriction du traitement:** vous pouvez exiger de nous la restriction du traitement dans les cas suivants:

Déclaration de protection des données (UE/EEE)

- Si vous contestez l'exactitude des données, pendant la durée de notre examen et pendant la correction ou le refus de correction qui suit.
- Si vous refusez l'effacement en cas de traitement illicite et si vous souhaitez la restriction du traitement au lieu de l'effacement.
- Si vous exigez, après la satisfaction de la finalité, que les données ne soient pas effacées mais qu'elles continuent d'être stockées en vue de la revendication de droits.

Les données à caractère personnel concernées sont isolées et marquées pendant la durée de la restriction. Outre le stockage, tout autre traitement de ces données à caractère personnel n'a lieu qu'avec votre consentement.

6.5. **Portabilité des données:** sous certaines conditions, vous avez le droit d'obtenir les données à caractère personnel que vous avez fournies dans un format structuré, généralement utilisé et lisible par une machine. Vous avez le droit de demander que ces données à caractère personnel soient transmises librement à une autre entreprise dès lors que cela est techniquement possible.

6.6. **Droit d'opposition:** pour des raisons concernant votre situation particulière, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel par nos soins et vous pouvez nous demander de ne plus traiter vos données à caractère personnel. Si vous disposez d'un droit d'opposition et que vous l'exercez, nous ne traiterons plus vos données personnelles pour de telles finalités.

Il n'existe notamment pas de droit d'opposition si nous avons des motifs impérieux dignes de protection pour le traitement qui priment sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, ou si le traitement vise à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légitimes ou s'il est nécessaire à la souscription ou à l'exécution d'un contrat.

Si nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de publicité directe, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement à tout moment. Suite à votre opposition, vos données à caractère personnel ne seront plus traitées aux fins de publicité directe.

6.7. **Droit de révocation du consentement:** vous avez le droit de révoquer votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel à une ou plusieurs fins précises. La révocation du consentement n'affecte pas la légalité du traitement ayant eu lieu jusqu'à la révocation.

Vous pouvez faire valoir vos droits liés au traitement de vos données à caractère personnel à tout point de communication avec le client. Pour vous opposer à la finalité de publicité directe, vous disposez également de la page Internet suivante:

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

Vous avez en outre le droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de surveillance compétente, notamment dans l'État membre de votre résidence habituelle ou du lieu de l'infraction présumée si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel viole le RGPD.