



Les 10 principales questions sur les nouvelles CGV

1) Quelles sont les principales modifications apportées aux [nouvelles CGV](#)?

- *Traitement des données:* le traitement des données client est désormais régi par le document séparé «[Déclaration générale sur la protection des données](#)», alors qu'il était jusqu'à présent intégré aux CGV. Nous offrons ainsi aux clients un aperçu simple et transparent sur le thème de la protection des données chez Swisscom.
- *Frais de rappel:* les frais de rappel passent de CHF 20.– à CHF 30.–, le montant usuel au sein de la branche.
- *Communication:* Swisscom va continuer de s'appuyer demain sur les canaux de communication électroniques pour l'information client (p. ex. e-mail) et adopte ainsi une démarche respectueuse de l'environnement.

Un [aperçu/comparatif](#) transparent des anciennes et des nouvelles CGV est également disponible sur www.swisscom.ch/precisionsjuridiques

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

Une minorité des clients détient encore d'anciens contrats. Outre les nouvelles CGV, ceux-ci obtiennent donc le nouveau contrat (OneContract), qui couvre à la fois la téléphonie fixe, l'Internet et la télévision. Les clients concernés sont informés à l'aide d'une mention incluse dans la lettre CGV. Ils reçoivent non seulement les autres suppléments (nouvelles CGV/déclaration sur la protection des données), mais également le document contractuel OneContract ainsi que les «Conditions particulières Téléphonie réseau fixe et Internet».

Pour la conclusion du contrat, les déclarations de volonté unanimes des deux parties au contrat sont nécessaires. Pour la déclaration de volonté du client, la signature de celui-ci au bas du document contractuel n'est pas obligatoire. En effet, son utilisation du service vaut également déclaration de volonté, et comporte à ce titre un caractère contraignant.

3) Pourquoi est-ce que je reçois autant de documents? Je ne comprends rien à cette lettre!

Nous avons conscience du fait que le sujet soit complexe; néanmoins, nous nous efforçons de fournir à notre clientèle des informations les plus complètes possibles. Une approche transparente lors de tels projets est importante pour Swisscom afin de garantir la confiance du client et de la société vis-à-vis de la numérisation et de l'usage sécurisé des données. C'est pourquoi Swisscom répond au besoin de la clientèle et fournit, sur le [portail de protection des données](#), des informations détaillées sur l'utilisation des données. L'Espace clients étendu permet de définir soi-même l'usage qui est fait de ses données. Si le client a des questions ou souhaite des éclaircissements, il peut à tout moment s'adresser à nos collaborateurs via la hotline, le Shop ou le site web.

Par voie écrite, nous avons décidé de joindre tous les documents sur papier au lieu de nous contenter de faire figurer un lien vers une page Internet, sur laquelle le client aurait dû



télécharger et imprimer lui-même ces documents. Cela entraîne une communication volumineuse mais nous respectons ainsi notre exigence de transparence vis-à-vis de la clientèle.

4) Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec les nouvelles CGV?

Les clients en désaccord avec les nouvelles CGV peuvent, à réception du courrier, résilier au plus tard d'ici à l'entrée en vigueur du changement (droit de résiliation spécial). Les clients disposent dans tous les cas d'un délai de 30 jours minimum.

Dates exactes:

- Réception de la lettre entre le 1^{er} et le 28 février 2017: droit de résiliation spécial jusqu'au 31 mars 2017
- Réception de la lettre entre le 1^{er} et le 31 mars 2017: droit de résiliation spécial jusqu'au 30 avril 2017

Concernant l'utilisation des données client anonymisées, les clients auront également la possibilité de restreindre l'usage de leurs données dans l'Espace clients, sans devoir faire valoir leur droit de résiliation.

5) Pourquoi Swisscom peut-elle transmettre sans plus de façon les informations concernant ma région de résidence, ma classe d'âge et mon sexe?

La communication est destinée aux clients actuels ayant accepté les précédentes CGV. En effet, dans ces dernières déjà, le client autorisait Swisscom à procéder à différents traitement des données.

Important: Swisscom ne communique aucune donnée personnelle du client. Sur la base d'un droit de retrait que le client peut faire valoir à tout moment (Opt-out), Swisscom utilise uniquement des données anonymisées et agrégées relatives au sexe, à la classe d'âge et à la région de résidence de sa clientèle. Cette démarche est conforme au droit et, comme indiqué ci-dessus, était déjà incluse dans les anciennes CGV. Toute donnée supplémentaire, telle que les informations anonymisées relatives à l'utilisation des produits et services Swisscom, est uniquement utilisée avec le consentement exprès (Opt-in) de nos clients. Aucun autre type de données n'est utilisé ou transmis actuellement, rien n'est envisagé sur ce point avant l'été 2017.

6) Les CGV sont-elles modifiées uniquement en raison de la livraison de données à Admeira?

Non. Nous évoluons sur un marché dynamique. C'est pourquoi nous devons réviser régulièrement les CGV pour les ajuster à la situation actuelle. De plus, avec la numérisation croissante, les exigences de transparence s'accroissent pour l'usage des données. Pour nous adapter à cette évolution, nous avons décidé de mettre en place une déclaration séparée sur la protection des données, avec des informations complètes sur la façon dont nous traitons les données. Nous y détaillons aussi plus particulièrement les traitements de données à des fins marketing.



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

Swisscom met à la disposition d'Admeira des données anonymes de sa clientèle à des fins d'utilisation dans le cadre du marketing publicitaire. Concernant le type de données, deux cas doivent être distingués:

- Sur la base d'un droit de retrait que le client peut faire valoir à tout moment (Opt-out), Swisscom utilise uniquement des données anonymisées relatives au sexe, à la classe d'âge et à la région de résidence de la clientèle.
- Les autres données, telles que les informations relatives à l'utilisation des produits et services Swisscom, sont uniquement utilisées pour Admeira avec le consentement exprès (Opt-in) de nos clients. A l'heure actuelle, ces données ne sont pas encore utilisées ni transmises.

8) Je ne le veux pas, comment puis-je l'empêcher?

A tout moment, nos clients peuvent retirer leur consentement ou s'opposer à l'utilisation des données par Swisscom pour Admeira. Il leur suffit de se rendre dans la rubrique «Mes données» de leur [Espace clients](#), ou bien d'appeler le 0800 800 800.

9) Que sont l'Opt-in et l'Opt-out?

Avec l'Opt-in, le client donne activement son accord pour l'utilisation de ses données. En clair, le curseur correspondant dans l'Espace clients est désactivé par défaut (rouge) et doit être activé (vert) par le client lui-même. Ce n'est qu'à ce moment que l'utilisation ou la transmission des données est autorisée. Pour l'Opt-out, la démarche est inverse. Nous pouvons utiliser les données concernées sans autorisation active, mais le client dispose d'un droit de recours. En clair, le curseur correspondant dans l'Espace clients est activé par défaut (vert). Si le client est en désaccord avec l'utilisation des données, il doit désactiver ce curseur (rouge) ou le demander via la hotline. A partir de ce moment, les données ne pourront plus être utilisées et toutes celles déjà utilisées/transmises seront supprimées sous 2 jours ouvrés.

10) Que signifie concrètement «Swisscom anonymise les données»? Comment cela fonctionne-t-il?

Swisscom met à la disposition d'Admeira exclusivement des informations sectorielles permettant de constituer des groupes cibles. Par informations sectorielles, on entend les données relatives à l'appartenance à un groupe d'intérêt autorisant une optimisation du ciblage marketing. Ces informations ne permettent pas à Admeira (ou aux partenaires du réseau Admeira) d'identifier les personnes.

A cette fin, Swisscom a recours à ce qu'on appelle la *k-anonymisation* (facteur 50) avant que les informations ne soient transmises à Admeira. Cette procédure garantit que, pour un profil client, il existe toujours au moins 49 autres profils similaires, assurant donc l'anonymat au niveau du client. Cela exclut toute possibilité de faire le lien avec une personne particulière.



Admeira identifie les utilisateurs sur la base d'un numéro d'identification généré aléatoirement dans un cookie Admeira (Cookie-ID), qui est stocké dans le navigateur de votre ordinateur ou de votre terminal mobile. Ce Cookie-ID ne permet pas de retrouver l'identité d'un individu.

Les clients qui souhaitent empêcher l'installation d'un cookie d'Admeira sur leur navigateur peuvent utiliser la fonction Opt-out d'Admeira disponible via le lien suivant:

<http://admeira.ch/fr/optout>

De plus amples informations concernant le traitement des données par Admeira sont disponibles sur <http://admeira.ch/fr/datenschutz>.