

# Checklist pour la déclaration de protection des données

- L'identité du responsable du traitement
- Les moyens de contact du responsable du traitement
- Le cas échéant, l'identité et les moyens de contact de son représentant
- Le cas échéant, les moyens de contact direct du DPD
- Les catégories de données collectées (auprès de la personne concernée ou non)
- Les finalités de la collecte des données et des autres traitements
- Pour chaque finalité, la base juridique
- Une explication de l'intérêt légitime lorsqu'il est utilisé
- Une explication sur le consentement, les modalités de retrait et les conséquences du retrait
- L'indication sur l'obligation légale ou contractuelle de fournir les données et les conséquences du refus de les fournir
- Les catégories de destinataires des données, les motifs de la communication des données à ces destinataires et les mesures de sécurité mises en place
- La source des données si certaines ne sont pas collectées auprès de la personne concernée
- La liste des pays vers lesquels les données sont transférées et les mécanismes correspondants permettant ces transferts, le cas échéant en indiquant les mesures supplémentaires prises
- Les informations sur les durées de conservation des données (y c. archivage, back-up, etc.), en indiquant les délais ou les critères permettant de les estimer
- Les détails sur les décisions individuelles automatisées mises en œuvre
- Les droits des personnes concernées en matière de protection des données et les moyens de les exercer, y c. le droit de s'adresser à une autorité de protection des données (PFPDT ou autorité d'un Etat membre de l'EEE le cas échéant)
- Toute autre information que vous jugez utile et pertinente
- Au début de la déclaration, un résumé des éléments principaux et des éléments moins habituels

# Exemple de structure de la déclaration et propositions de contenus

*Les éléments en jaune sont des consignes ou éléments à compléter par vos soins.*

*Les éléments en vert sont fournis à titre d'exemple.*

Cette déclaration générale de protection des données a pour but de vous informer des traitements de données personnelles vous concernant mis en œuvre dans le cadre de [l'utilisation de nos services/l'achat de nos produits/la navigation sur notre site web/l'abonnement à notre newsletter/etc.]. En fonction des situations, nous devons vous fournir des déclarations de protection des données spécifiques afin de compléter la présente déclaration générale.

## 1 Qui traite vos données personnelles ?

Le responsable du traitement est [nom de la société, adresse du siège].

[nom de la société] fait partie du groupe [nom du groupe de sociétés].

Vous pouvez contacter [nom de la société] :

- par e-mail : [adresse e-mail]
- par téléphone : [numéro de téléphone]
- par courrier postal : [adresse postale].

[nom de la société] a désigné un-e conseiller-ère/délégué-e à la protection des données.

Vous pouvez le/la contacter :

- par e-mail : [adresse e-mail]
- par téléphone : [numéro de téléphone]
- par courrier postal : [adresse postale].

Notre représentant [en Suisse/dans l'Espace économique européen] est [identité du représentant, adresse du siège].

Vous pouvez le contacter :

- par e-mail : [adresse e-mail]
- par téléphone : [numéro de téléphone]
- par courrier postal : [adresse postale].

## 2 Quelles données traitons-nous à votre sujet ?

Nous collectons les données ci-dessous directement auprès de vous :

- Identité (prénom, nom, date de naissance, sexe). Ces données sont conservées pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle pour des raisons légales ou à des fins de preuves dans l'attente de l'expiration des délais de prescription applicables.
- Coordonnées (adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone). Ces données sont conservées pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle pour des raisons légales ou à des fins de preuves dans l'attente de l'expiration des délais de prescription applicables.
- Facturation (montant et échéance des factures, rappels, justificatifs). Ces données sont conservées pendant 10 ans après la fin de chaque exercice comptable, conformément à l'art. 958f CO.
- Correspondances (échanges d'e-mails, comptes-rendus téléphoniques, courriers postaux). Ces données sont conservées pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle pour des raisons légales ou à des fins de preuves dans l'attente de l'expiration des délais de prescription applicables.
- Données techniques (adresse IP, adresse MAC, horodatage). Ces données sont conservées 12 mois après leur collecte pour des raisons techniques et de sécurité de nos installations informatiques.
- etc.

Nous collectons aussi les données suivantes auprès de tiers :

- Démographie (catégorie de revenus, nombre de personnes dans le ménage). Ces données sont achetées à des sociétés suisses actives dans le marketing direct. Elles sont conservées aussi longtemps que vous ne révoquez pas votre consentement au traitement de vos données à des fins marketing, ou que vous ne vous opposez pas au traitement à des fins marketing mis en œuvre sur la base de notre intérêt légitime.
- Situation financière (score de solvabilité). Ces données sont achetées à des sociétés suisses actives dans l'évaluation du niveau de solvabilité des personnes physiques. Elles sont conservées à des fins de preuve pendant toute la durée de la relation contractuelle, mais au maximum 5 ans après leur collecte.
- etc.

### 3 Dans quels buts traitons-nous vos données ?

Nous traitons vos données personnelles afin de :

- conclure des **relations contractuelles** et exécuter celles-ci conformément aux dispositions prévues dans les contrats ;
- communiquer avec vous par tout moyen de **communication** approprié afin de répondre à vos questions concernant nos prestations, vous offrir nos services et notre aide, et enregistrer des réclamations et plaintes ;
- vous faire parvenir des communications à caractère commercial ou promotionnel (**marketing**) par les canaux que vous aurez choisis le cas échéant, procéder à un profilage combinant différentes données personnelles afin de mieux comprendre vos intérêts et préférences parmi nos produits et services ; certains traitements à des fins marketing impliquent une communication de vos données à des

- partenaires contractuels ; vous pouvez en temps tout vous opposer gratuitement aux traitements à des fins marketing ;
- communiquer vos données à nos **partenaires contractuels** pour qu'ils vous contactent, si vous y consentez au préalable ;
  - améliorer nos services, nos produits et nos activités commerciales par le biais d'**études de marché** et enquêtes de satisfaction ;
  - planifier nos **activités commerciales** ;
  - réaliser des **statistiques** ;
  - vérifier que nos activités sont conformes à la **législation** applicable ainsi qu'à notre réglementation interne ;
  - analyser des risques, détecter des abus, mettre en place des mesures de **sécurité** et contrôler que ces mesures sont efficaces ;
  - répondre à vos questions et demandes relatives à la protection des données, en particulier lorsque vous souhaitez exercer l'un de **vos droits** prévus par la législation.

## 4 Quelles bases juridiques servent au traitement de vos données ?

La plupart des traitements que nous mettons en œuvre sont strictement nécessaires à la conclusion, à l'exécution et à la liquidation des **contrats** avec vous. Sans ces traitements, nous ne pouvons pas garantir les prestations que nous nous engageons à fournir en vertu des contrats.

D'autres traitements reposent sur notre **intérêt légitime** ou celui d'un tiers. C'est le cas notamment pour les traitements à des fins marketing, de sécurité, de statistiques et d'études de marché. Il en va de même pour la défense de nos intérêts en justice et la gestion des litiges, en particulier ceux qui n'ont pas une base contractuelle.

Certains traitements peuvent être requis par la législation suisse ou étrangère. S'ils ne sont pas directement imposés par la loi, ils reposeront sur notre intérêt légitime à respecter les **dispositions légales** qui nous sont applicables.

Votre **consentement** servira aussi de fondement lorsqu'il est nécessaire (p. ex. pour certains traitements à des fins marketing). Dans ce cas, nous vous informerons spécifiquement des traitements nécessitant votre consentement et resterez libre de le donner ou non. Nous vous indiquerons quelles sont les conséquences si vous refusez de donner votre consentement. Lorsque vous donnez votre consentement, vous restez libre de le retirer à tout moment, sans justification et de manière simple. Le retrait vaut pour l'avenir et n'affecte pas rétroactivement les traitements réalisés jusqu'au retrait. Le traitement visé par le retrait du consentement s'arrêtera immédiatement à moins qu'il ne puisse être poursuivi au moyen d'une autre base juridique (p. ex. notre intérêt légitime).

## 5 Prenons-nous des décisions individuelles automatisées à votre égard ?

Dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat, des décisions individuelles automatisées (sans intervention humaine) sont prises à votre égard, p. ex. pour traitement de certaines demandes de réparation ou de remboursement ne dépassant pas un certain montant. Lorsqu'une telle décision est prise, nous vous en informerons et vous pourrez demander l'intervention d'un de nos collaborateurs pour examiner votre situation personnelle particulière ou formuler une réclamation.

etc.

## 6 Vos données servent-elles à des opérations de profilage ?

Comme indiqué parmi les finalités des traitements mis en œuvre, nous réalisons des activités de profilage vous concernant au moyen de toutes les données à notre disposition (données de base, données contractuelles, données relatives à vos préférences et à votre comportement, etc.). Le profilage mis en œuvre sert à mieux comprendre vos intérêts.

etc.

## 7 A qui communiquons-nous vos données ?

Dans le cadre de la relation contractuelle qui vous lie à nous et des autres finalités mentionnées au chiffre 3 ci-dessus, nous sommes amenés à communiquer tout ou partie de vos données aux destinataires suivants :

- Sociétés du groupe [nom du groupe de sociétés et liste des sociétés du groupe ou lien vers cette liste, avec adresse du siège de chaque société et moyens de contact]. Ces sociétés traitent les données que nous leur communiquons pour les mêmes finalités que celles mentionnées au chiffre 3 ci-dessus. [Si des données créant un risque particulier pour les personnes concernées sont communiquées, p. ex. des données sensibles, il est judicieux de l'indiquer.]
- Partenaires contractuels. Nous collaborons avec des partenaires afin de vous fournir les prestations prévues par les contrats qui nous lient à vous. Nous leur communiquons donc uniquement les données personnelles vous concernant qui sont absolument nécessaires à la fourniture de leurs services. Ces partenaires fournissent les prestations suivantes : [listez les catégories de prestations fournies]. [Si des données créant un risque particulier pour les personnes concernées sont communiquées, p. ex. des données sensibles, il est judicieux de l'indiquer.]
- Prestataires. Nous travaillons avec différents prestataires qui nous permettent de mettre en œuvre certains traitements de données et de mener à bien certaines activités. Il s'agit notamment de prestataires informatiques, de services de vérification d'adresses, de services de recouvrement de créances, de sociétés de transport, de régies publicitaires, de services de nettoyage, de fournisseurs de services financiers (p. ex. des banques, assureurs, intermédiaires financiers, services de paiement en ligne). Ces prestataires peuvent agir sur nos instructions

en tant que sous-traitants, en tant que responsables conjoints s'ils travaillent directement avec nous sur certains traitements, ou comme responsables indépendants du traitement des données si nous les leur communiquons pour qu'ils les traitent pour des finalités qui leur sont propres. [Si des données créant un risque particulier pour les personnes concernées sont communiquées, p. ex. des données sensibles, il est judicieux de l'indiquer.]

- **Autorités.** Lorsque nous y sommes contraints par le cadre légal, lorsque nous en avons le droit ou lorsqu'il en va de la protection de nos intérêts, nous communiquons des données personnelles vous concernant aux autorités suisses ou étrangères.
- **etc.**

Lorsque nous communiquons vos données à des destinataires qui agissent en qualité de sous-traitants, nous vérifions s'ils communiquent eux aussi des données à des tiers et exigeons des garanties de ces communications, notamment quant à leur nécessité et à leur sécurité. Le cas échéant, nous restreindrons le traitement de vos données par certains de nos sous-traitants. En revanche, ces vérifications et restrictions ne pourront être mises en œuvre à l'égard de certains destinataires agissant comme responsables indépendants du traitement, en particulier les autorités.

## 8 Transférons-nous vos données à l'étranger ?

Nous travaillons avec des prestataires et des partenaires qui ne sont pas situés en Suisse. Nous leur transférons donc certaines données personnelles lorsque ce transfert est nécessaire aux finalités décrites au chiffre 3 ci-dessus et qu'il respecte le cadre légal applicable.

Nous utilisons en outre des services informatiques de prestataires étrangers. Nous nous efforçons de conserver les données en Suisse, mais arrive que cela soit impossible. Dans ce cas, nous privilégions les pays de l'Espace économique européen et les pays offrant un niveau de protection adéquat.

Nous transférerons des données personnelles :

- [pays], car nous y sommes actifs économiquement,
- [pays], pour des raisons techniques ou opérationnelles,
- [pays], car nous pouvons faire appel à des prestataires ou partenaires situés dans ces pays lorsqu'une prestation facultative que vous souhaitez obtenir l'exige,
- à des prestataires, partenaires ou autorités situés dans n'importe quel pays lorsque [...],
- [pays], dans le cadre de nos actions marketing et de mesure de la satisfaction client.

En ce qui concerne le transfert de données vers des pays n'offrant pas un niveau de protection adéquat, nous avons obtenu de nos partenaires et prestataires qu'ils s'engagent à respecter les clauses contractuelles types de l'Union européenne, le cas échéant avec des mesures supplémentaires. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur ces garanties en contactant [notre DPD, notre représentant, etc.]. [Compléter avec la liste d'autres garanties le cas échéant] [Indiquer pour chaque pays non couvert par une décision d'adéquation quelle garantie s'applique]

Nous vous rappelons aussi qu'en raison des règles techniques liées au fonctionnement du réseau, la transmission par Internet de données personnelles entre personnes ou entités situées dans le même pays peut transiter par d'autres pays. Ces transits sont indépendants de notre volonté.

## 9 Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous traitons vos données personnelles aussi longtemps que les finalités de chaque traitement l'exigent. Ces finalités incluent les obligations légales de conservation ainsi que les durées de conservation que nous avons définies nous-mêmes afin de protéger nos propres intérêts (gouvernance de l'entreprise, documentation et sauvegarde de moyens de preuve). Dans tous les cas, lorsque tous les délais de conservation sont échus, vos données personnelles sont anonymisées ou détruites.

Des durées de conservation spécifiques ont été indiquées au chiffre 2 ci-dessus pour chaque catégorie de données personnelles. Ces durées peuvent cependant être prolongées pour des raisons techniques lorsque les données en question se retrouvent dans notre système de sauvegarde à long terme. Dans ce cas, nous prenons toutes les mesures de sécurité pour restreindre les accès aux sauvegardes à un nombre très restreint de personnes et pour limiter le traitement des données au simple stockage. Nous nous engageons en outre à détruire irrémédiablement les données se trouvant dans les sauvegardes dès que cela s'avère techniquement possible.

## 10 Comment protégeons-nous vos données ?

Les mesures techniques, organisationnelles et juridiques nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles sont prises en fonction notamment des risques que présentent pour vous les traitements réalisés et le caractère sensible ou non des données concernées.

Nous nous efforçons constamment d'améliorer ces mesures afin de préserver la sécurité de vos données personnelles.

## 11 Quels sont vos droits relatifs à la protection de vos données ?

Vos droits concernant vos données personnelles comprennent ceux de :

- nous demander des informations sur vos données personnelles que nous traitons ainsi qu'une copie desdites données ;
- nous demander de faire corriger ou compléter des données incorrectes ou incomplètes ;
- nous demander de supprimer vos données, à moins par exemple qu'une base légale ou notre intérêt légitime nous oblige ou nous autorise à conserver vos données plus longtemps ;
- nous demander de limiter le traitement de vos données ;
- nous indiquer à tout moment la révocation de votre consentement aux traitements de données pour lesquels votre consentement a été demandé ;

- nous signifier en tout temps votre opposition au traitement de vos données personnelles à des fins promotionnelles et publicitaires ;
- nous signifier en tout temps votre opposition à n'importe quel autre traitement, à moins par exemple qu'une base légale ou notre intérêt légitime nous oblige ou nous autorise à poursuivre le traitement ;
- nous demander vos données sur un format portable lorsque le traitement de vos données se fait de manière automatisée, sur la base de votre consentement ou d'un contrat ;
- nous demander à faire valoir votre point de vue en cas de décision individuelle automatisée et à faire examiner la décision par un être humain ;
- vous adresser à notre conseiller-ère/délégué-e à la protection des données, au PFPDT (lorsque le traitement relève de la LPD) ou à une autorité de contrôle d'un pays de l'EEE (lorsque le traitement relève du RGPD) lorsque vous souhaitez contester la façon dont nous traitons vos données ou votre demande d'exercice de vos droits, respectivement pour déposer une dénonciation ou une plainte.

Nous vous informerons des éventuelles conditions ou restrictions qui peuvent s'appliquer à l'exercice de vos droits.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant directement (voir chiffre 1 ci-dessus). Nous nous réservons le droit d'exiger des données supplémentaires afin de vous identifier, notamment au moyen d'une copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. Pour faciliter le traitement de votre demande, nous vous prions aussi d'indiquer précisément quel(s) droit(s) vous souhaitez faire valoir, et leur étendue.

Afin de limiter le gaspillage de papier lorsque vous demandez à obtenir une copie de vos données personnelles, nous vous les mettrons à disposition au format numérique. En outre, veuillez noter qu'en vertu des dispositions légales applicables, nous pouvons vous demander une participation financière équitable (300 CHF au maximum) si votre demande occasionne des efforts disproportionnés. Vous en serez informé au préalable afin de vous permettre de prendre position.

## 12 Quand mettons-nous à jour cette déclaration ?

La présente déclaration peut être mise à jour en tout temps. La version publiée ici, sur notre site web, constitue la version la plus récente et fait foi. Elle remplace toutes les clauses générales de protection des données antérieures ou contraires à la présente déclaration.

Dernière mise à jour : [date]

Résumé des derniers changements :

- [...]