

DECLARATION DE PROTECTION DES DONNEES

1. De quoi est-il question dans cette déclaration de protection des données ?

Celsa-Charmettes SA attache une grande importance à la protection de la vie privée, et en particulier à la protection des données. Nous respectons votre personnalité et votre sphère privée. De même, nous cherchons à garantir la protection de vos données personnelles et leur traitement conforme à la législation. Au travers de la présente déclaration de protection des données, nous vous informons sur les méthodes que nous appliquons en la matière du traitement de vos données personnelles. La présente déclaration de protection des données décrit notamment le type de données qui sont traitées et à quelles fins. Cette déclaration de protection des données porte sur l'ensemble des domaines d'activités de Celsa-Charmettes SA ; elle englobe des informations aussi bien passées que futures. Cette déclaration n'est cependant pas exhaustive, et d'autres déclarations en matière de protection des données, des conditions générales, des conditions particulières ou des documents similaires peuvent régler les cas spécifiques en tant que besoin.

2. Que sont les « données personnelles » ?

Le terme « données personnelles » désigne toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable, p.ex. données de contact et d'identification (nom, adresses postales et électronique, numéro de téléphone, date de naissance, etc.), données financières (numéros de compte, informations relatives au crédit, etc.), données contractuelles (commandes passées, adresse de livraison, compte client, etc.), données d'interaction et d'utilisation (correspondance, enregistrements vocaux etc.), informations du site internet (adresse IP, informations des cookies, fréquence de visites des sites Internet, etc.), données générales.

3. Que signifie « traitement » ?

Le terme « traitement » désigne l'ensemble des opérations se rapportant à vos données personnelles, p.ex. la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage, la destruction, la saisie, la gestion, la transmission, la divulgation ou la suppression.

4. À quel point mes données personnelles sont-elles sécurisées ?

Nous disposons des moyens techniques et organisationnels pour garantir la sécurité de vos données personnelles. Ainsi, nous sommes à même de protéger vos données de sessions et données personnelles contre les risques de traitement non autorisé et illégitime de celles-ci et/ou contre les risques de pertes, modifications, divulgations ou ouvertures d'accès non intentionnelles.

En cas de transfert de données par Internet, vous devez toutefois avoir pleine conscience que Internet est un réseau ouvert et accessible à quiconque et, par conséquent, ne saurait offrir un environnement sécurisé. Les données transmises par courrier électronique (p.ex. e-mails) ne sont pas sécurisées. En outre, il peut arriver, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, que les données transitent par des pays étrangers avec un niveau de protection des données inférieur à celui de la Suisse. Celsa-Charmettes SA décline toute responsabilité quant à la sécurité des données durant leur transfert par Internet.

5. Pendant combien de temps conservons-nous des données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugeons indispensable ou approprié à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou que prescrit ou autorisé légalement. Vos données personnelles seront effacées ou rendues anonymes, aussitôt qu'elles ont perdu leur utilité et, en tout état de cause, à l'échéance du délai maximal de conservation fixé par la loi.

6. Quand collectionnons-nous des données personnelles ?

Nous collectionnons vos données personnelles lorsque nous avons des contacts avec vous, à savoir dans de multiples situations. C'est le cas, par exemple, dans les circonstances suivantes :

- Vous communiquez avec nous par courrier, téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), informations vidéo ou messagerie instantanée ;
- Vous achetez nos marchandises ou recourez à nos services ;
- Vous vous rendez dans nos stations-service, shops et locaux ;
- Vous utilisez nos pages Internet et applications en ligne ;
- Vous commandez et utilisez une de nos cartes clients ou cartes de fidélité ;
- Vous entrez en contact avec nous en tant que partenaire commercial ;
- Vous entrez en contact avec nous lors d'événements particuliers tels que réunions professionnelles, événements clients, activités promotionnelles et de sponsoring ;
- Vous recevez une newsletter ou un autre vecteur de publicité se rapportant à nos marchandises et services ;
- Votre téléphone portable se relie à notre WLAN dans nos stations-services, shops et locaux.

7. Pourquoi vos données personnelles sont-elles traitées ?

Nous traitons vos données personnelles pour un ou plusieurs buts énumérés ci-dessous :

- Gestion des commandes et des contrats : l'exécution des commandes, l'obtention et l'exécution des contrats avec des clients et partenaires commerciaux, la fourniture de prestations, l'entretien de la base de données clients, la gestion de la relation clientèle, la livraison, la facturation et l'encaissement, les examens de la solvabilité du client ;
- Traitement et entretien de la relation client : la communication client, l'assistance à la clientèle, la gestion et l'exécution de la communication clients par la poste ou via des moyens de communication électronique ;
- Développement de nos services et produits : l'évaluation, l'amélioration et le développement de produits, services, fonctions et offres, le contrôle qualité et l'amélioration de l'assistance à la clientèle, l'analyse et l'évaluation de nos sites internet et de nos applications destinées à la clientèle ;
- Information et marketing : la présentation de publicités générales ou adaptées, individualisées et personnalisées, l'analyse du comportement de la clientèle réalisée, prévention de la publicité inutile ;
- Communication générale : communiquer avec d'autres sociétés du Groupe Tamoil ou des tiers et traiter leurs demandes (demandes d'assistance, candidatures, demandes des médias etc.) ;
- Respect des dispositions légales : le respect des lois et directives en vigueur et la fourniture de réponses à d'éventuelles demandes émanant des tribunaux et des autorités compétentes, faire valoir de prétentions juridiques et assurer notre défense en cas de litiges ;
- Garantir le bon fonctionnement de nos systèmes informatiques : les sites Internet, Apps et autres plateformes, l'adaptation des contenus, l'amélioration des fonctions ;
- Gestion d'entreprise : acheter et vendre des unités commerciales, des sociétés ou d'autres parties de sociétés ou effectuer d'autres transactions, respect des obligations légales, des obligations réglementaires et des dispositions internes, administration et comptabilité ;
- Sécurité opérationnelle : assurer la sécurité des bâtiments et des installations, effectuer une surveillance vidéo pour garantir le respect du droit d'accès aux locaux et autres mesures relatives à la sécurité informatique, contrôles d'accès, listes de visiteurs.

8. À qui transmettons-nous vos données personnelles ?

D'autres membres du Groupe Tamoil ou des prestataires de service ou encore des partenaires commerciaux peuvent avoir accès aux informations et données personnelles. Ces prestataires peuvent être des fabricants des produits et des fournisseurs, des prestataires de maintenance et d'assistance et des partenaires de distribution. Ces prestataires sont tenus contractuellement de traiter les données personnelles exclusivement dans les limites du mandat qui leur est confié et selon nos instructions.

Nous pouvons traiter vos données personnelles aux fins de mandatement de prestataires d'encaissement et les rendre accessibles à nos prestataires.

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des tiers si cela semble nécessaire ou adapté afin de respecter des lois et directives en vigueur ou pour s'assurer de leur respect et pour répondre à d'éventuelles demandes émanant des tribunaux et des autorités compétentes. Les destinataires de vos données peuvent se trouver à l'étranger, y compris en dehors de l'Espace économique européen. Au cas où ces derniers opèrent dans des pays où la législation en vigueur ne prévoit pas une protection des données personnelles de même niveau que celle assurée par le droit suisse, nous nous engageons par contrat à ce que ces prestataires respectent un degré de protection des données similaire à celui de la Suisse.

9. Comment utilisons-nous les cookies ?

Nos pages Internet utilisent des cookies et des technologies similaires pour obtenir et enregistrer des informations lorsque vous consultez un site web. Les cookies sont des fichiers texte de petite taille qui sont enregistrés dans votre ordinateur ou votre appareil portable lorsque vous visitez l'une de nos pages Internet. Un cookie permet au site internet de mémoriser vos actions et vos préférences au fil du temps.

Nous utilisons des cookies afin de garantir les fonctionnalités de nos pages Internet. En outre, nous utilisons des cookies pour adapter notre offre sur Internet à vos désirs en tant que client et à vous ménager un confort de navigation maximum. Nous recourons également aux cookies pour optimiser notre publicité. Ils nous permettent de vous proposer de la publicité et/ou des marchandises et services spécifiques propres à retenir plus particulièrement votre attention au vu de votre usage de notre site Internet. Notre but est de rendre ce dernier le plus attrayant possible à vos yeux et de vous soumettre de la publicité qui corresponde à vos centres d'intérêt.

La plupart des cookies que nous utilisons sont effacés automatiquement dans votre ordinateur ou appareil portable à la fin de la session de navigation (il s'agit des cookies de session).

En outre, nous utilisons aussi des cookies temporaires ou permanents qui restent enregistrés dans votre ordinateur ou votre appareil portable au-delà de la fin de la session de navigation. Lors de chaque nouvelle visite sur l'une de nos pages Internet, vos données et paramètres préférés seront reconnus automatiquement. Ces cookies temporaires ou permanents, qui restent enregistrés entre un mois et dix ans dans votre ordinateur ou votre appareil portable, sont désactivés automatiquement au terme du temps programmé. Ils servent à rendre l'utilisation de nos pages Internet plus conviviale, efficace et sûre. En outre, ils vous permettent de recevoir sur la page consultée des informations sélectionnées en fonction de vos intérêts.

Les cookies enregistrés sur votre ordinateur ou votre appareil portable peuvent, dans certaines circonstances, provenir également d'entreprises partenaires appartenant au Groupe Tamoil ou extérieures à ce dernier. Ces cookies d'entreprises partenaires permettent à celles-ci de vous adresser de la publicité présentant un intérêt réel pour vous. Ces cookies restent enregistrés entre un mois et dix ans dans votre ordinateur ou votre appareil portable et sont désactivés automatiquement au terme du temps programmé.

Aucune donnée à caractère personnel n'est enregistrée dans les cookies que nous utilisons. Ceux-ci ne peuvent être attribués à aucune personne donnée. Lors de l'activation d'un cookie, un numéro d'identification lui est attribué.

Les données des utilisateurs recueillies via les cookies techniquement nécessaires ne servent pas à créer des profils d'utilisateur.

Si la plupart des utilisateurs Internet acceptent automatiquement l'enregistrement des cookies lors de la consultation d'une page Internet, vous pouvez toutefois donner l'ordre à votre navigateur de les refuser ou de ne les accepter qu'après que la question vous ait été posée. La possibilité vous est offerte également d'effacer des cookies enregistrés dans votre ordinateur ou votre appareil portable en utilisant la fonction de votre navigateur prévue à cet effet. Au cas où vous décidez de refuser nos cookies ou ceux de nos entreprises partenaires, vous ne visualiserez pas certaines informations sur nos pages Internet et ne pourrez pas profiter de quelques fonctions destinées à faciliter votre navigation.

10. Comment utilisons-nous des données de journal (données log) ?

Lors de toute visite de nos pages Internet, certaines données d'utilisation de votre navigateur Internet nous sont transmises pour des raisons techniques et sont enregistrées dans des fichiers journaux, dits fichiers log. Il s'agit des données suivantes : date et heure de l'appel de notre page Internet ; nom de la page Internet appelée, adresse IP de votre ordinateur ou de votre appareil portable, adresse de la page Internet à partir de laquelle vous avez accédé à notre page Internet, volume des données transmises ainsi que le nom et la version de votre navigateur. L'évaluation des fichiers log nous aide à améliorer nos offres Internet et à les aménager de manière encore plus conviviale, à déceler plus rapidement les erreurs qu'elles contiennent et à y remédier, ainsi qu'à ajuster la capacité du serveur. A partir des fichiers log, nous pouvons notamment repérer à quel moment la consultation de nos offres Internet est plus particulièrement prise en compte et, dès lors, mettre à disposition le volume adapté de données qui vous garantira la meilleure utilisation possible.

11. Comment utilisons-nous des outils d'analyse de sites Internet ?

Afin d'améliorer et d'optimiser constamment notre offre Internet, nous recourons à des techniques dites de traçage (tracking technologies). Il s'agit d'outils d'analyse Web permettant l'établissement de statistiques et de graphiques renseignant sur l'utilisation faite de nos pages Internet. Les données d'utilisation relevées dans ce but sont transférées à un serveur spécifique pouvant être domicilié à l'étranger selon le fournisseur de l'instrument d'analyse Web. Pour celui qui est le plus couramment utilisé, à savoir Google Analytics, les données enregistrées sont transférées avec l'adresse IP abrégée, ce qui empêche toute possibilité d'identification d'appareils particuliers. Google applique les règles relatives à la protection des données définies par l'accord « Swiss-U.S. Privacy Shield Framework » et est enregistré auprès du programme « Swiss-U.S. Privacy Shield » du Département du commerce des Etats-Unis (Vous trouvez des Informations ici : <https://www.privacyshield.gov/article?id=Swiss-U-S-Privacy-Shield-FAQs>). L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas mutualisée avec d'autres données. Une retransmission des données par Google à des tiers ne peut avoir lieu qu'en application de dispositions légales ou dans le cadre du mandat de traitement des données.

En cas de recours à d'autres outils d'analyse de sites Internet au sein du Groupe Tamoil, la procédure de recueil de données appliquée sera fondamentalement la même.

La possibilité vous est offerte d'empêcher la saisie de données relatives à votre utilisation du site Internet (y compris de votre adresse IP) générées via des cookies à l'intention de Google, de même que le traitement par Google des données en question, cela en téléchargeant et installant le plugin (module complémentaire) de navigation disponible sur le lien (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>). D'autres informations détaillées concernant Google Analytics et la protection des données sont à disposition aux adresses <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr> ou <https://marketingplatform.google.com/intl/fr/about/analytics/>.

12. Quels sont vos droits concernant le traitement des personnes concernées ?

Vous êtes autorisé en tout temps à faire valoir vos droits à la protection des données. En particulier, la loi sur la protection des données vous confère un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles. Au cas où vous souhaiteriez exercer vos droits se rapportant à vos données personnelles ou si vous avez des questions ou des réticences quant à la manière dont elles sont traitées, vous pouvez prendre contact avec nous : Celsa-Charmettes SA, Case postale 224, Route de Fribourg 30, CH-1680 Romont, Tel. 0800 321 521 , info@celsa-charmettes.ch. Nous nous efforcerons de répondre sans délai à vos questions ou préoccupations.

13. Qui sommes-nous ?

Nous sommes tenus par la loi de vous communiquer le nom du porteur du fichier contenant vos données personnelles. Il s'agit de Celsa-Charmettes SA, Case postale 224, Route de Fribourg 30, CH-1680 Romont.

14. Priorité et modification de la présente déclaration de protection des données

Les dispositions de la présente déclaration de protection des données priment en cas de contradiction, de quelque nature qu'elle soit, entre celles-ci et les autres conditions contractuelles ou les conditions générales de Celsa-Charmettes SA applicables pour le surplus. La présente déclaration de protection des données peut être adaptée au fil du temps.

Date : 1^{er} janvier 2020

Version 1.1