

Déclaration de protection des données

Sommaire

| | |
|--|---|
| 1. Quel est l'objet de la présente déclaration de protection des données ? | 1 |
| 2. Qui est responsable du traitement de vos données ? | 1 |
| 3. Comment traitons-nous les données en rapport avec nos produits et prestations de services ? | 1 |
| 4. Comment traitons-nous les données en rapport avec la publicité ? | 2 |
| 5. Comment travaillons-nous avec les prestataires de services ? | 2 |
| 6. Pouvons-nous communiquer des données à l'étranger ? | 3 |
| 7. Comment traitons-nous les données en rapport avec notre site web ? | 3 |
| 8. Comment traitons-nous les données via les réseaux sociaux ? | 3 |
| 9. Y a-t-il d'autres traitements ? | 3 |
| 10. Combien de temps traitons-nous les données personnelles ? | 4 |
| 11. Quels sont vos droits ? | 4 |

1. Quel est l'objet de la présente déclaration de protection des données ?

Les « données personnelles » sont toutes les informations qui peuvent être mises en relation avec une personne déterminée, et le « traitement » signifie toute manipulation de ces données, p. ex. leur collecte, leur utilisation et leur communication. Nous traitons donc très souvent des données personnelles. Dans la présente déclaration de protection des données, nous expliquons comment nous procédons dans le cadre de nos activités commerciales et en relation avec notre site web. Si vous souhaitez de plus amples informations sur notre traitement des données, n'hésitez pas à nous contacter.

2. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Pour les traitements de données effectués conformément à la présente déclaration de protection des données, la société suivante est la « responsable », c'est-à-dire le service compétent en premier lieu en matière de protection des données (également « nous ») :

Kress Optic (Kress Opticiens SA pour les lunettes et Pro-Contact SA pour les lentilles de contact).

Si vous avez des questions concernant la protection des données, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante :

Rue de Chantepoulet 1 / 1201 Genève / T +41 22 908 11 00 / E info@kress-optic.ch

3. Comment traitons-nous les données en rapport avec nos produits et prestations de services ?

Parmi nos produits figurent p. ex. les lunettes, lunettes de soleil et lentilles de contact et parmi nos prestations de services figurent p. ex. les examens de la vue et les examens pour l'adaptation des lentilles de contact. Si vous faites appel à nos produits et prestations de services (communément appelées, les « prestations »), nous traitons des données pour la préparation de la conclusion du contrat et pour l'exécution du contrat correspondant :

- Nous pouvons faire de la publicité pour nos prestations, p. ex. par le biais de newsletters. Vous trouverez des informations à ce sujet d'autres indications au chapitre 4.
- Lorsque nous sommes en contact avec vous en vue d'un contrat, nous traitons des données, p. ex. lorsque vous prenez rendez-vous avec nous, vous recevez des conseils de notre part ou utilisez notre boutique en ligne. Cela concerne surtout les données que vous nous transmettez, p. ex. votre nom, vos coordonnées ou

vos données de naissance, des informations sur les prestations demandées et la date de la prise de contact. Ces données sont utilisées par nos deux sociétés : Kress Opticiens SA pour les lunettes et Pro-Contact SA pour les lentilles de contact.

- Dans ce contexte, nous traitons souvent aussi des données relatives à la santé qui sont considérées comme sensibles du point de vue de la protection des données. Il s'agit p. ex. des informations médicales pertinentes pour les examens de la vue et les examens pour l'adaptation des lentilles de contact, ou les résultats de ces examens. Nous pouvons communiquer certaines données de santé à votre demande (p. ex. les résultats d'examen de la vue). Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons transférer les données relatives à la santé directement à un tiers (p. ex. à votre ophtalmologue).
- Lorsque nous concluons un contrat avec vous, nous traitons les données relatives à la phase préalable à la conclusion du contrat (voir ci-dessus) et les données relatives à la conclusion du contrat lui-même (p. ex. la date de conclusion et l'objet du contrat).
- Nous traitons également des données personnelles pendant et après la durée du contrat. Cela concerne p. ex. les données relatives à l'achat de prestations, mais aussi aux paiements, aux contacts avec le service clientèle, aux réclamations, aux défauts, aux garanties sur les produits, aux retours, pour les prestations disponibles en ligne, également les données d'accès et les connexions, et - si des litiges devaient survenir en rapport avec le contrat - également à ces derniers et aux procédures correspondantes. Nous utilisons ces données parce que nous ne pouvons pas exécuter les contrats sans elles.
- Nous traitons également les données mentionnées pour des évaluations statistiques (p. ex. quels produits sont achetés et à quelle fréquence, par quels groupes de clients, etc.). De telles évaluations contribuent à l'amélioration et au développement de produits et de stratégies commerciales. Nous pouvons également les utiliser à des fins de marketing en fonction de la personne ; vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au chapitre 4.

Pour les contractants qui sont des entreprises, nous traitons les données des interlocuteurs avec lesquels nous sommes en contact, p. ex. le nom, les coordonnées, les données professionnelles et les données issues de la communication, et les données sur les dirigeants, etc. dans le cadre des informations générales sur les entreprises avec lesquelles nous collaborons.

4. Comment traitons-nous les données en rapport avec la publicité ?

Nous traitons également les données personnelles pour faire notre promotion et celle de nos services :

- Newsletter : Nous envoyons des newsletters électroniques qui contiennent également de la publicité pour nos offres, mais aussi pour les offres d'autres entreprises avec lesquelles nous collaborons. Nous demandons au préalable votre consentement, sauf lorsque nous faisons la promotion de certaines offres auprès de clients existants.
- Étude de marché : Nous traitons également des données afin d'améliorer les prestations et de développer de nouveaux produits, p. ex. des données relatives à vos achats ou à vos réactions aux newsletters ou données issues d'enquêtes et de sondages menés auprès de clients ou de réseaux sociaux, de services d'observation des médias et de sources publiques.

5. Comment travaillons-nous avec les prestataires de services ?

Nous avons recours à différentes prestations de tiers, en particulier des services informatiques (p. ex., des fournisseurs de services d'hébergement et d'analyse de données), des services d'expédition et de logistique et des services de banques, de la poste, de consultants, etc. Vous trouverez des informations sur les prestataires de services pour notre site web au chapitre 7. Ces prestataires de services peuvent également traiter des données personnelles dans la mesure où cela est nécessaire.

6. Pouvons-nous communiquer des données à l'étranger ?

Les destinataires des données ne se trouvent pas uniquement en Suisse. Cela concerne en particulier les prestataires de services informatiques. Ceux-ci ont des sites aussi bien au sein de l'UE ou de l'EEE (p. ex. Microsoft), mais aussi dans d'autres pays du monde, p. ex. aux États-Unis. Nous pouvons également transmettre des données aux autorités et à d'autres personnes à l'étranger si nous sommes légalement tenus de le faire ou, p. ex., dans le cadre d'une vente d'entreprise ou d'une procédure judiciaire (à ce sujet, chapitre 9). Ces pays ne disposent pas

tous d'une protection des données adéquate. Nous compensons cette faible protection par des contrats correspondants, en particulier les clauses contractuelles types de la Commission européenne qui sont consultables ici. Conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données, nous pouvons transférer, dans certains cas, des données sans contrat de ce type, p. ex. si vous avez consenti à la communication correspondante ou si la communication est nécessaire pour l'exécution du contrat, pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou pour des intérêts publics prépondérants.

7. Comment traitons-nous les données en rapport avec notre site web ?

Pour des raisons techniques, chaque utilisation de notre site web génère certaines données qui sont temporairement enregistrées dans des fichiers journaux (données log), notamment l'adresse IP du terminal, des informations sur le fournisseur d'accès à Internet et sur le système d'exploitation de votre terminal, des informations sur l'URL de renvoi, des informations sur le navigateur utilisé, la date et l'heure de l'accès et les contenus consultés lors de la visite du site web. Nous utilisons ces données afin de permettre l'utilisation de notre site web pour garantir la sécurité et la stabilité du système, pour optimiser notre site web et à des fins statistiques.

Notre site Internet utilise en outre des cookies, c'est-à-dire des fichiers que votre navigateur enregistre automatiquement sur votre terminal. Cela nous permet de distinguer les visiteurs individuels, mais en général sans les identifier. Les cookies peuvent également contenir des informations sur les pages consultées et la durée de la visite. Certains cookies (« cookies de session ») sont supprimés lorsque vous fermez votre navigateur. D'autres (« cookies permanents ») restent stockés pendant une durée déterminée afin de nous permettre de reconnaître les visiteurs lors d'une visite ultérieure.

Lors de votre première visite sur notre site, vous êtes invité à accepter ces cookies. Vous pouvez configurer votre navigateur dans les paramètres de manière à ce qu'il bloque certains cookies ou technologies similaires ou qu'il supprime les cookies et autres données enregistrées. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans les pages d'aide de votre navigateur (généralement sous le mot-clé « Protection des données »).

8. Comment traitons-nous les données via les réseaux sociaux ?

Nous exploitons nos propres présences sur les réseaux sociaux et autres plates-formes. Si vous communiquez avec nous sur ces sites ou si vous commentez ou diffusez des contenus, nous collectons des données que nous utilisons avant tout pour communiquer avec vous, à des fins de marketing et pour des évaluations statistiques (cf. à cet effet les chapitres 3 et 7). Veuillez noter que le fournisseur de la plate-forme collecte et utilise également lui-même des données (p. ex. sur le comportement des utilisateurs), le cas échéant avec d'autres données dont il a connaissance (p. ex. à des fins de marketing ou de personnalisation des contenus de la plate-forme). Dans la mesure où nous sommes responsables conjointement avec le fournisseur, nous concluons un accord correspondant, sur lequel vous pouvez vous informer auprès du fournisseur.

9. Y a-t-il d'autres traitements ?

Oui, car de très nombreuses opérations ne sont pas possibles sans traitement de données personnelles, y compris des processus internes courants, voire inévitables. Il n'est pas toujours possible de le déterminer précisément à l'avance, pas plus que le volume des données traitées dans ce cadre, mais vous trouverez ci-après des informations sur des cas typiques (même s'ils ne sont pas forcément fréquents) :

- Communication : Lorsque nous sommes en contact avec vous (p. ex. lors d'un appel du service clientèle ou lorsque vous communiquez avec nous sur une plate-forme de réseaux sociaux), nous traitons des informations sur le contenu de la communication concernant le type, le moment et le lieu de la communication. Pour vous identifier, nous pouvons également traiter des données relatives à la preuve de votre identité.
- Respect des exigences légales : Dans le cadre d'obligations ou d'autorisations légales et pour respecter les réglementations internes, nous pouvons communiquer des données aux autorités.
- Prévention : Nous traitons les données pour prévenir les données pénales et autres infractions, p. ex. dans le cadre de la lutte contre la fraude ou d'enquêtes internes.
- Procédures juridiques : Dans la mesure où nous sommes impliqués dans une procédure juridique (p. ex. une procédure judiciaire ou administrative), nous traitons des données concernant p. ex. les parties impliquées dans la procédure et d'autres personnes impliquées, telles que des témoins ou des personnes chargées de

fournir des informations, et nous communiquons des données à ces parties, aux tribunaux et aux autorités, y compris, le cas échéant, à l'étranger.

- Sécurité informatique : Nous traitons également les données pour la surveillance, le contrôle, l'analyse, la sauvegarde et la vérification de notre infrastructure informatique, mais aussi pour les sauvegardes et l'archivage des données.
- Concurrence : Nous traitons des données relatives à nos concurrents et à l'environnement de marché en général (p. ex., la situation politique, le paysage associatif, etc.). Nous pouvons également traiter des données sur des personnes clés, en particulier leur nom, leurs coordonnées, leur rôle ou leur fonction et leurs déclarations publiques.
- Transactions : Lorsque nous vendons ou acquérons des créances, d'autres valeurs, des parties d'entreprise ou des sociétés, nous traitons les données dans la mesure nécessaire à la préparation et à l'exécution de telles transactions, p. ex. les données relatives aux clients ou à leurs interlocuteurs ou aux collaborateurs, et nous communiquons également les données correspondantes aux acheteurs ou aux vendeurs.
- Autres finalités : Nous traitons les données dans la mesure nécessaire à d'autres finalités telles que l'enseignement et la formation, l'administration (p. ex. la gestion des contrats, la comptabilité, l'application et la défense des droits, l'évaluation et l'amélioration des processus internes, l'établissement de statistiques et d'évaluations anonymes ; l'acquisition ou la cession de créances, de commerces, de parties d'entreprises ou d'entreprises et la préservation d'autres intérêts légitimes.

10. Combien de temps traitons-nous les données personnelles ?

Nous traitons vos données personnelles aussi longtemps que la finalité du traitement l'exige (pour les contrats, en général pour la durée de la relation contractuelle), aussi longtemps que nous avons un intérêt légitime à les stocker (p. ex. pour faire valoir des droits légaux, pour l'archivage ou pour garantir la sécurité informatique) et aussi longtemps que les données sont soumises à une obligation légale de conservation (pour certaines données, le délai de conservation est par ex. de dix ans). Une fois ces délais écoulés, nous supprimons ou rendons anonymes vos données personnelles.

11. Quels sont vos droits ?

Dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des données, vous disposez de certains droits qui vous permettent d'obtenir de plus amples informations sur notre traitement des données et d'agir sur celui-ci :

- Vous pouvez demander des informations supplémentaires sur le traitement de vos données. Nous nous tenons à votre disposition pour ce faire. Vous pouvez également faire une demande de renseignements si vous souhaitez obtenir plus d'informations et une copie de vos données ;
- Vous pouvez vous opposer à nos traitements de données, notamment en ce qui concerne le marketing direct ;
- Vous pouvez faire rectifier ou compléter des données personnelles inexactes ou incomplètes ou les faire compléter par une mention de contestation ;
- Vous avez également le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, dans la mesure où le traitement de données correspondant se base sur votre consentement ou est nécessaire à l'exécution du contrat ;
- Dans la mesure où nous traitons des données sur la base de votre consentement, vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment. La révocation est valable pour l'avenir.

Si vous souhaitez faire valoir un tel droit, n'hésitez pas à nous contacter (chapitre 2). En règle générale, nous devons vérifier votre identité (p. ex. en faisant une copie de votre carte d'identité). Vous êtes également libre de déposer une plainte contre notre traitement de vos données auprès de l'autorité de surveillance compétente, en Suisse le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).