

SmartLife
Care



Informations relatives à la protection
des données
SmartLife Care SA (CGV)

De quoi s'agit-il?

La sphère privée et les droits de la personnalité sont particulièrement importants pour SmartLife Care. Cela vaut également pour le traitement des données personnelles. Ci-après, nous vous fournissons des informations détaillées sur la collecte et le traitement ultérieur des données personnelles.

Par «traitement» de données personnelles, on entend toute manipulation de données, p. ex. la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication, l'archivage, la suppression ou la destruction. Le terme «données personnelles» désigne des données qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable, c'est-à-dire qu'il est possible de déduire son identité sur la base des données elles-mêmes ou avec des données complémentaires correspondantes.

«SmartLife Care, en tant que responsable du traitement des données», traite les données personnelles lorsque des personnes intéressées, des clients ou d'autres personnes (collectivement les «personnes concernées») commandent et/ou acquièrent les prestations de services ou produits et utilisent les «services en ligne» de SmartLife Care. Vous trouverez également des informations générales et spécifiques sur le traitement des données personnelles dans le cadre des prestations de services ou produits de SmartLife Care. On y trouve des indications sur la collecte et le traitement des données personnelles, sur les catégories de données, les finalités et la durée de conservation des données personnelles. Les informations relatives à la protection des données constituent la base du traitement des données personnelles dans le cadre des différentes activités commerciales de SmartLife Care.

Les présentes informations relatives à la protection des données sont conçues conformément aux exigences de la loi fédérale sur la protection des données de la Suisse («LPD»).

Quelles données utilisons-nous?

1. Données de base et données contractuelles

Celles-ci comprennent:

- les données personnelles, p. ex. la date de naissance, le sexe, la nationalité, la langue, la situation familiale et, dans la mesure où cela est pertinent pour le contrat, les données sur les proches et les personnes proches, les données de contact et d'identification telles que le nom, le titre, l'adresse postale, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, le numéro de client et les données de connexion telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe;
- les messages à SmartLife Care, tels que les contenus et données qui sont échangés lors de votre prise de contact, qui sont notés par nos conseillères et conseillers ou que vous nous communiquez dans le cadre d'enquêtes auprès de la clientèle;
- les données contractuelles telles que le type, le début, la durée et le contenu du contrat.

2. Données d'utilisation et de connexion

Celles-ci comprennent:

- les données d'utilisation: comment et quand vous utilisez nos produits et prestations de services et quels réglages individuels (langue, fonctionnalités, contacts d'alarme) vous effectuez;
- les données de connexion: les données concernant votre utilisation du service d'appel d'urgence (protocoles d'alarme), les enregistrements vocaux des alarmes.

3. Caractéristiques techniques

Celles-ci comprennent:

- les informations techniques (p. ex. type, marques, versions du logiciel, identifiants des appareils) ainsi que les paramètres de vos appareils SmartLife Care (p. ex. appareils d'appel d'urgence, boutons d'alarme, etc.);
- les informations sur le type et les paramètres de votre navigateur;
- les informations sur les éléments d'adressage tels que les numéros de téléphone ou les adresses IP

4. Données financières

Celles-ci comprennent:

- les informations de compte, l'historique de paiement, la solvabilité et le chiffre d'affaires.

5. Données de localisation

Celles-ci comprennent:

- les informations provenant de signaux Bluetooth, WLAN ou GPS, d'adresses IP ou du réseau de téléphonie mobile sur l'endroit où vous ou l'appareil correspondant vous trouvez à un moment donné, c'est-à-dire en cas de déclenchement d'une alarme.

6. Données d'interaction vocale et de chat

Celles-ci comprennent:

- les conversations et chats tels que l'enregistrement de vos conversations avec vos contacts d'alarme en cas d'alarme, avec SmartLife Care Customer Care et avec des chatbots;
- le déclenchement d'une alarme par commande vocale en cas d'événement d'alarme;
- la transcription écrite, la saisie lisible à la machine de votre commande vocale sous forme de textes.

Utilisation

Nous utilisons vos données aux fins suivantes:

- la conclusion, l'exécution, la résiliation de vos contrats pour facturer des services et pour détecter, prévenir et éliminer toute utilisation abusive de nos produits ou services;
- le recours à des prestations de tiers par le biais de votre facture;
- le développement, l'extension et l'amélioration de services, de produits, de leur convivialité ainsi que de notre assistance;
- le respect d'obligations légales;
- la soumission d'offres générales ou personnalisées concernant nos produits et services à l'aide du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»);
- la communication avec les clients, les fournisseurs, les prestataires et les partenaires;
- la mise à disposition, exploitation de l'infrastructure, site Internet, application;
- le marketing (p. ex. mailings, avec lien de désinscription/option de désinscription, événements) et l'entretien des relations;
- les analyses de marché, la planification, le développement de produits et de prestations de services, R&D;
- la compliance (respect des lois, des normes de la branche, des directives, etc.);
- les procédures judiciaires, les enquêtes, la lutte contre la délinquance et la fraude;
- la formation, l'instruction, la formation continue.

Origine des données

Outre les informations que vous nous fournissez vous-même (à travers que vous nous dites et ce que vous faites chez nous), il est possible que nous obtenions également des informations à votre sujet auprès de sources tierces, à savoir:

- les informations vous concernant émanant d'un client ou de votre employeur avec lequel nous avons affaire (p. ex. vos coordonnées);
- les renseignements sur la solvabilité, les références, les partenaires de mise à jour d'adresses;
- les commandes que nous recevons de tiers vous concernant (p. ex. lorsque nous devons vous livrer quelque chose ou faire quelque chose pour vous);
- les justificatifs qui vous concernent, les attestations, les procurations (p. ex. autorisations de recouvrement direct), etc.;
- les extraits de registres publics (p. ex. RC);
- les recommandations/informations de tiers à votre sujet;
- vos activités sur les réseaux sociaux/en ligne;
- les publications dans lesquelles vous apparaissez.

Destinataire des données

Nous partageons des données avec

- des sociétés du groupe (voir site Internet);
- les prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers engagés en tant que sous-traitants pour l'exécution de nos prestations de services, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que pour la distribution et la commercialisation, qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou conjointement avec nous et auprès desquels vous obtenez des prestations supplémentaires par notre intermédiaire;
- les autorités fédérales et cantonales de poursuite pénale, les autres autorités en Suisse et le cas échéant à l'étranger; sur ordonnance officielle correspondante, nous sommes tenus de transmettre aux autorités compétentes des données sur votre utilisation du service d'appel d'urgence ou sur les différents événements d'alarme;
- les partenaires commerciaux, p. ex. les fournisseurs;
- les clients, les partenaires marketing et de projet;
- les agences de crédit qui stockent ces données chez elles à des fins d'information sur la solvabilité;
- les tiers collectant des données vous concernant par le biais d'un site Internet / d'une application (cf. liste sur le site Internet). Sur les sites Internet et les applications, des cookies et des techniques similaires peuvent vous reconnaître et vous suivre lors de votre utilisation. Vous pouvez limiter, bloquer et supprimer ces cookies dans votre navigateur (voir les menus correspondants) et contrôler ce suivi en partie sur le site web ou, le cas échéant, dans l'application elle-même. Plus d'informations, p. ex. <https://bit.ly/3z7ioOA>

Où vos données sont-elles traitées?

Vos données peuvent également être traitées à l'étranger, en particulier lorsque nous faisons appel à des prestataires de services et partenaires commerciaux pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits, ainsi que pour la distribution et la commercialisation. En principe, un traitement de vos données est envisageable dans le monde entier (notamment pour les services en ligne que nous utilisons), mais à lieu plus particulièrement en Suisse ou dans d'autres pays de l'Espace économique européen.

Si le traitement a lieu dans des pays dont la législation n'offre pas un niveau approprié de protection des données, la protection de vos données est garantie par les précautions prescrites par la loi ainsi que par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

Durée de conservation des données

Nous n'utilisons et n'enregistrons vos données qu'aussi longtemps que cela est nécessaire ou pour des raisons techniques à la réalisation des objectifs, au respect des délais de conservation légaux et à nos intérêts légitimes en matière de documentation. Passé ce délai, elles sont supprimées ou anonymisées.

Protection de vos données

Afin de protéger vos données contre tout traitement non autorisé ou illicite et de les sécuriser contre la perte, la modification involontaire, la divulgation involontaire ou les accès non autorisés, nous prenons des mesures techniques et organisationnelles telles que

- le cryptage et la pseudonymisation de certaines données;
- la création de copies de sauvegarde;
- la journalisation des accès et la mise en œuvre des restrictions techniques d'accès;
- la promulgation d'instructions contraignantes à l'intention de nos collaboratrices et collaborateurs sur le traitement des données;
- la conclusion d'engagements de protection et de confidentialité avec nos prestataires de services ainsi que les contrôles correspondants.

Le contenu de vos communications avec des tiers n'est enregistré que si nous y sommes contraints en vertu d'une injonction d'une autorité compétente sur la base d'une ordonnance en ce sens, ou si l'enregistrement fait partie du service que vous utilisez (p. ex. événement d'alarme). En cas de dysfonctionnement, nous n'avons accès à votre appareil d'appel d'urgence qu'avec votre consentement exprès et uniquement dans la mesure nécessaire pour identifier le problème.

Si un secret professionnel particulier (p. ex. secret médical) ou le secret bancaire n'est pas applicable dans un cas particulier, nous ne sommes pas soumis à l'obligation de respecter le secret professionnel. Si vous estimez que certaines de vos données sont soumises à une obligation de secret professionnel, nous vous prions de nous le faire savoir afin que nous puissions examiner votre demande.

Vos paramètres et droits

Même si vous n'êtes pas ou plus client chez nous, vous disposez de certains droits, tels que

- le droit d'accès aux données traitées vous concernant;
- le droit à la suppression de vos données;
- le droit à la rectification de vos données;
- le droit de limiter le traitement;
- le droit de s'opposer au traitement des données et de retirer son consentement;
- le droit à la transmission de certaines données;
- le droit de recours.

Si les personnes concernées souhaitent exercer les droits susmentionnés, elles peuvent le faire en prenant contact avec le responsable du traitement des données concerné. Vous trouverez leurs coordonnées au paragraphe «Coordonnées en cas de questions relatives à la protection des données».

Les personnes concernées doivent tenir compte du fait que les conditions, exceptions et limitations relatives à ces droits s'appliquent selon le droit applicable en matière de protection des données. SmartLife Care peut notamment être amenée à poursuivre le traitement et l'enregistrement des données personnelles afin d'exécuter un contrat, de préserver ses propres intérêts dignes de protection, comme la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou de respecter des obligations légales. Dans la mesure où la loi le permet, notamment pour protéger les droits et libertés d'autres personnes concernées et pour préserver des intérêts légitimes, SmartLife Care peut également refuser tout ou partie d'une demande de personne concernée (p. ex. en masquant certains contenus concernant des tiers ou des secrets d'affaires). Dans de tels cas, SmartLife Care informera les personnes concernées séparément.

Traitement des données en relation avec des sites Internet et des services en ligne

«SmartLife Care, en tant que Responsable du traitement des données», est responsable des sites Internet et des services en ligne ainsi que des autres offres clairement identifiables comme appartenant à SmartLife Care et pour lesquelles n'existent aucune indication contraire. Dans les autres cas, les informations spécifiques relatives à la protection des données peuvent prévaloir sur les présentes informations générales de protection des données et définir d'autres responsables.

SmartLife Care traite les données en relation avec des sites Internet et des services en ligne ainsi qu'avec d'autres offres principalement à des fins de traitement de demandes lors de la prise de contact. En outre, des données sont également traitées lorsqu'il s'agit de l'amélioration et de l'optimisation, de l'exploitation et de la sécurité ainsi que de la conservation des preuves en lien avec les sites Internet, les services en ligne et les autres offres. En outre, les données sont également utilisées pour la soumission d'offres individuelles, à des fins de marketing, d'études de marché et d'évaluations statistiques, p. ex. dans le cadre d'enquêtes aux clients après utilisation des services en ligne.

Les sites Internet et services en ligne de SmartLife Care peuvent contenir des liens vers des sites Internet et services en ligne d'autres fournisseurs (p. ex. dans le cadre de plug-ins sociaux) auxquels la présente déclaration de protection des données ne s'applique pas. Les dispositions relatives à la protection des données des autres fournisseurs s'appliquent.

Les données personnelles sont traitées dès lors qu'elles sont indiquées lors de l'utilisation de services en ligne (p. ex. au moyen d'un formulaire de contact ou d'une souscription en ligne directe, d'un chat en direct, etc.).

Les données échangées sur Internet passent souvent par des pays tiers. Les contenus des sites Internet peuvent être livrés sur des serveurs répartis dans le monde entier afin d'optimiser les performances et la sécurité des sites Internet. Les données peuvent donc être transférées à l'étranger dans des situations exceptionnelles, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent dans le même pays.

Les données transmises par les sites Internet de SmartLife Care à SmartLife Care sont transmises sous forme cryptée. SmartLife Care décline toutefois toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter de la perte ou de la manipulation de données. Les visiteurs des pages Internet doivent s'assurer que leur propre système est protégé à tout moment par une protection appropriée (p. ex. antivirus) et que leurs propres systèmes et navigateurs sont à jour.

Nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi sur nos sites Internet. Vous pouvez configurer et modifier à tout moment vos paramètres sur www.smartlife-care.ch/cookies.

Coordonnées en cas de questions relatives à la protection des données

Pour toute question ou demande, vous pouvez contacter le préposé ou le conseiller à la protection des données de SmartLife Care SA comme suit:

- Par téléphone: 0848 65 65 65
- Par e-mail: datenschutz@smartlifecare.ch
- Par courrier postal: SmartLife Care SA, Protection des données, Zürichstrasse 44; CH-8306 Brüttsellen

Contact de l'autorité de protection des données en Suisse:

Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, <http://www.edoeb.admin.ch>

Modifications

SmartLife Care se réserve le droit de modifier la présente déclaration de protection des données à tout moment et sans préavis. La version publiée actuelle ou la version valable pour la période concernée s'applique. Les informations relatives à la protection des données ont été rédigées en plusieurs langues. En cas de divergence de contenu, la version allemande prévaut.

Informations complémentaires

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Hotline: 0848 65 65 65
(tous les jours de 6h30 à 20h00)

www.smartlife-care.ch