



Politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité s'applique à la société OWIBA SA, Gewerbestrasse 16, 3065 Bolligen et sa marque iba.

Les dispositions de la présente politique de confidentialité priment en cas de contradiction, de quelque nature qu'elle soit, entre celles-ci et les autres conditions contractuelles ou les conditions générales de OWIBA SA.

La confidentialité est une question de confiance, et il est essentiel pour nous de bénéficier de votre confiance. Nous respectons votre personne et votre vie privée. C'est dans cet état d'esprit que nous souhaitons assurer la protection de vos données personnelles et leur traitement conforme à la législation.

Il est très important pour nous que vous nous accordiez votre autorisation de traiter vos données personnelles. Dans la présente politique de confidentialité, vous trouverez des informations détaillées sur nos méthodes de traitement des données. Ensuite, ce sera à vous de décider si vous souhaitez que vos données soient traitées ou non.

La présente politique de confidentialité s'applique aux données personnelles anciennes et futures. Si vous autorisez le traitement de vos données, nous appliquerons les dispositions de la présente politique de confidentialité au traitement non seulement de vos données personnelles collectées à l'avenir, mais également de vos données personnelles déjà enregistrées chez nous.

Lorsque, dans la présente déclaration de protection des données, nous parlons de traitement de vos données personnelles, nous entendons toute opération s'y rapportant. Par exemple:

- la collecte,
- l'enregistrement,
- la gestion,
- l'utilisation,
- la transmission,
- la divulgation (voir paragraphe 9) ou
- la suppression de vos données personnelles

Nous collectons les données personnelles de nos clients afin de pouvoir leur proposer les meilleurs services possibles. Nous sommes convaincus que si, en tant qu'entreprise, nous orientons nos activités en fonction des désirs et des besoins de nos clients, nous leur faciliterons la tâche dans leur vie quotidienne. Par exemple:

- en orientant notre gamme de produits en fonction des besoins de nos clients,
- en personnalisant la communication avec les clients afin de leur faciliter la recherche d'offres répondant à leurs besoins, tout en recevant globalement moins de publicité,
- en simplifiant les processus tels que la conclusion et le traitement des commandes de manière à vous permettre d'atteindre vos objectifs plus rapidement,
- en permettant aux clients d'obtenir des réponses à leurs questions en cas de doute.

1. Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Nous disposons de moyens techniques et organisationnels permettant de garantir la sécurité de vos données personnelles et de protéger vos données de sessions et données personnelles de tout traitement non autorisé ou illégitime et/ou de tout risque de perte, modification, divulgation ou accès non intentionnel(le). Vous devez toutefois avoir pleine conscience que la transmission d'informations

via internet et autres vecteurs électroniques recèle certains risques de sécurité et que nous ne pouvons assumer aucune garantie en ce qui concerne la sécurité des informations transmises par ces canaux.

2. Pendant combien de temps conservons-nous vos données?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugeons nécessaire ou approprié afin d'assurer le respect des lois en vigueur ou aussi longtemps que cela s'avère nécessaire afin d'atteindre les objectifs en vue desquels les données ont été collectées. Nous supprimons vos données personnelles aussitôt qu'elles ont perdu leur utilité et, en tout état de cause, à l'échéance du délai maximum de conservation fixé par la loi.

3. Quels sont vos droits sur vos données personnelles?

Vous avez le droit de faire valoir à tout moment vos droits à la protection de vos données et de demander des renseignements sur vos données personnelles enregistrées, de les corriger, de les compléter, de révoquer l'autorisation de traitement de vos données personnelles ou d'exiger la suppression de vos données personnelles. Vous trouverez les coordonnées du service auquel vous adresser à ces fins au paragraphe 4. Nous nous réservons la possibilité de communiquer avec vous par voie électronique (en particulier par e-mail) à propos des sujets évoqués ci-dessus.

4. Comment prendre contact avec nous?

Si vous souhaitez faire valoir vos droits sur vos données personnelles ou si vous avez des questions ou des doutes quant à la manière dont elles sont traitées, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes: iba, OWIBA SA, Gewerbestrasse 16, 3065 Bolligen, Tél.: 0800 82 82 82, E-mail: info@iba.ch. Nous nous efforcerons de répondre sans délai à vos questions ou préoccupations.

5. Qui est le maître du fichier de données?

Nous sommes tenus par la loi de vous communiquer le nom du maître du fichier contenant vos données personnelles. Il s'agit de l'entreprise OWIBA SA Gewerbestrasse 16, 3065 Bolligen.

6. Quand collectons-nous des données personnelles?

Nous collectons vos données personnelles lorsque nous entrons en contact avec vous, ce qui peut englober de multiples situations. Par exemple, nous collectons vos données personnelles dans les situations suivantes:

- vous venez nous rendre visite à notre siège, à Bolligen;
- vous achetez nos marchandises ou recourez à nos services via notre site internet, par fax, par téléphone, par courrier ou par e-mail;
- vous faites appel à notre service clients;
- vous enregistrez un produit ou un service que vous avez acheté chez nous;
- vous vous abonnez à notre newsletter ou à d'autres vecteurs de publicité sur nos produits et services;
- vous participez à un concours ou à une loterie;
- vous participez à l'une de nos études de marché ou à l'un de nos enquêtes d'opinion;
- vous utilisez ou communiquez avec nous ou avec des tiers via notre site internet ou via nos offres sur des plateformes internet ou des portails multimédia;
- vous communiquez avec nous par téléphone, fax, e-mail ou courrier;
- vous entrez en contact avec nous lors d'événements particuliers tels qu'événements, activités promotionnelles ou activités de sponsoring.

7. Quelles données personnelles collectons-nous?

Les données personnelles collectées sont elles aussi multiples. Il s'agit, d'une part, de celles que vous mettez vous-mêmes à notre disposition. D'autre part, nous collectons les données saisies automatiquement ou manuellement lors de contacts avec nous, comme

Les données relatives à votre personne:

- nom et prénom;

- sexe;
- domicile;
- taille de l'entreprise, nombre de collaborateurs;
- habitudes d'achats;
- informations sur le pouvoir d'achat;
- préférences des clients et préférences en matière d'achats;
- adresse de livraison;
- adresse de facturation;
- informations sur les cartes de crédit et le compte;
- préférences linguistiques;
- numéro(s) de téléphone;
- adresse(s) e-mail;
- numéros d'identification de vos appareils techniques;
- informations concernant l'abonnement à des newsletters ou autres vecteurs de publicité;
- consentement pour la réception de publicité;
- informations sur le compte client en ligne (y compris date d'ouverture, nom d'utilisateur, préférences linguistiques).

Les données relatives à l'activité des clients

- données relatives à des contrats (y compris date, nature et contenu du contrat, parties au contrat, durée et valeur contractuelles ainsi que prétentions invoquées sur la base du contrat);
- informations en matière d'achats (y compris date, lieu et heure de l'achat, type, quantité et valeur des produits ou services achetés, panier, panier interrompu, moyens de paiement utilisés, bureau payeur, historique des achats);
- informations du service clients (y compris retours de marchandises, réclamations, cas de garantie, informations concernant des livraisons);
- données de sessions sur la consultation de notre site internet ou d'autres offres sur des plateformes internet ou des portails multimédia compris durée et fréquence des visites, langues et pays présélectionnés, informations concernant le navigateur et système d'exploitation de l'ordinateur, adresses de protocoles internet, mots clés et résultats de recherche, évaluations émises);
- communications par téléphone, fax, e-mail, et courrier;

8. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Nous traitons vos données personnelles dans de multiples buts. Ces derniers peuvent être classés en diverses catégories. Nous pouvons notamment traiter tout ou partie de vos données personnelles dans l'un ou plusieurs des buts énumérés ci-dessous:

8.1 Buts en lien avec nos offres de produits et de services

- mise à disposition et vente de nos produits et services;
- traitement des commandes et contrats, y compris l'envoi des confirmations de commande et d'expédition, les confirmations de livraison, la livraison et la facturation;
- organisation et exécution des prestations de service clients;
- organisation et réalisation d'études de marché et d'enquêtes d'opinion;
- contrôle de la solvabilité du client.

8.2 Buts en lien avec la communication clients:

- préparation, gestion et exécution de la communication clients par courrier ou via des moyens de communication électroniques;
- communication commerciale par la poste et par téléphone, fax et e-mail;
- évaluation de l'utilisation de nos offres par téléphone, fax et e-mail, comme: le type d'utilisation, la fréquence et durée d'utilisation, le lieu exact de l'utilisation.

8.3 Buts en lien avec des activités et manifestations particulières:

- organisation et réalisation de concours ou de loteries, y compris l'information des gagnants et la publication de leur nom sur notre site internet nos offres sur des plateformes internet ou des portails multimédia;
- organisation et réalisation de manifestations particulières telles qu'événements ou activités promotionnelles.

8.4 Buts en lien avec l'analyse du comportement de la clientèle:

- optimisation de notre gamme de produits: via un relevé et une analyse individualisés et personnalisés mais aussi anonymes et par groupes du comportement passé et actuel de la clientèle et de ses habitudes en matière d'achats – y compris la saisie et l'analyse des profils de navigation et l'analyse des paniers;
- relevé et analyse individualisés et personnalisés mais aussi anonymes et par groupes du comportement passé et actuel des clients et de leurs habitudes en matière d'achat lors de l'utilisation des offres proposées sur notre site internet, les plateformes internet et les portails multimédia;
- identification, classification et analyse individualisées et personnalisés – mais aussi anonymes et par groupes – des besoins et intérêts actuels et potentiels des clients;
- classification et analyse individualisées et personnalisés – mais aussi anonymes et par groupes – du comportement de la clientèle ainsi que du potentiel de clients;
- évaluation statistique du comportement des clients sur la base de données de clients anonymisées;

8.5 Buts en lien avec le marketing direct:

- simplification des processus – comme les achats – et utilisation des résultats de l'analyse du comportement de la clientèle pour améliorer en permanence l'ensemble de la gamme de produits et services;
- éviter la publicité inutile grâce aux résultats de l'analyse du comportement de la clientèle pour un marketing direct individualisé et personnalisé;
- envoi de publicité individualisée et personnalisée par la poste ou par téléphone, fax ou e-mail;
- adaptation individualisée et personnalisée des offres et de la publicité diffusées sur notre site internet ou sur nos canaux sur les plateformes internet et les portails multimédia.

9. À qui transmettons-nous vos données personnelles?

Nous utilisons les données que vous nous transmettez pour exécuter et traiter votre commande. Dans le cadre de l'exécution du contrat, nous transmettons vos données à l'entreprise de transport chargée de la livraison si cela est nécessaire pour permettre la livraison des produits commandés. En fonction du prestataire de services de paiement que vous sélectionnez au cours du processus de commande, nous transmettons les données de paiement collectées dans le but de permettre l'exécution des paiements à cette fin à l'établissement émetteur de cartes de crédit chargé du paiement et, le cas échéant, au prestataire de services de paiement ou service de paiement auquel nous faisons appel. Les prestataires de services de paiement collectent également en partie eux-mêmes ces données si vous disposez d'un compte chez eux. Dans ce cas, vous devez vous connecter au service du prestataire de services de paiement à l'aide de vos données d'accès au cours du processus de commande. C'est alors la politique de confidentialité du prestataire de services de paiement qui entre en application.

Nos prestataires de services sont tenus contractuellement de traiter les données personnelles exclusivement dans les limites du mandat qui leur est confié et selon nos instructions. Nous exigeons de nos prestataires de services qu'ils respectent les mesures techniques et organisationnelles propres à garantir la protection des données personnelles. Si nos prestataires de service opèrent depuis 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 assurons par contrat que ces prestataires respectent un degré de protection des données similaire à celui de la Suisse. Nous sommes également susceptibles de transmettre vos données personnelles si nous le jugeons nécessaire afin de respecter les lois et règlements en vigueur, dans le cadre de procédures

judiciaires, à la demande de tribunaux ou sur ordre des autorités compétentes, ou encore en vertu d'autres obligations légales, pour protéger et défendre nos droits ou nos biens patrimoniaux. Au sein de l'entreprise OWIBA SA, les collaborateurs n'ont accès à vos données personnelles que si cela est nécessaire pour leur permettre de remplir leurs tâches.

10. Comment utilisons-nous les cookies?

Sur notre site internet, nous utilisons des «cookies», lesquels consistent en de petits fichiers texte qui sont enregistrés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile lorsque vous visitez notre site internet. Vous trouverez ci-dessous des informations détaillées sur la manière dont nous utilisons les cookies.

10.1 Pourquoi utilisons-nous des cookies?

Les cookies que nous utilisons servent tout d'abord à garantir les fonctionnalités de notre site internet telles que la fonction panier par exemple. En outre, nous utilisons des cookies pour adapter notre offre sur internet à vos désirs en tant que client et pour rendre votre navigation aussi agréable que possible. Nous recourons également aux cookies pour optimiser notre publicité. Ils nous permettent de vous proposer de la publicité et/ou des produits et services susceptibles de vous intéresser 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.

10.2 Quels cookies utilisons-nous?

La plupart des cookies que nous utilisons sont effacés automatiquement de votre ordinateur ou appareil mobile à la fin de la session de navigation (il s'agit des cookies de session). Nous utilisons, par exemple, des cookies de session pour enregistrer vos sélections de pays ou de langues ainsi que votre panier lorsque vous poursuivez votre session internet sur plusieurs pages.

Nous utilisons également des cookies temporaires ou permanents qui restent enregistrés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile au-delà de la fin de la session de navigation. À chaque nouvelle visite sur notre site internet, vos données et paramètres préférés seront alors reconnus automatiquement. Ces cookies temporaires ou permanents, qui restent enregistrés entre un mois et dix ans sur votre ordinateur ou votre appareil mobile en fonction du type de cookies employé, sont désactivés automatiquement au terme du temps programmé. Ils servent à rendre la navigation sur notre site internet plus conviviale, efficace et sûre. Grâce à ces cookies, vous recevez par exemple sur la page consultée des informations sélectionnées en fonction de vos intérêts.

Les cookies enregistrés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile peuvent également, dans certaines circonstances, provenir d'entreprises partenaires. 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 sur votre ordinateur ou votre appareil mobile et sont désactivés automatiquement au terme du temps programmé.

10.3 Quelles données sont enregistrées dans les cookies?

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

10.4 Comment pouvez-vous empêcher l'enregistrement de cookies?

Si la plupart des navigateurs 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. Vous pouvez également supprimer les cookies de votre ordinateur ou appareil mobile en utilisant la fonction de votre navigateur prévue à cet effet. Si vous décidez de refuser nos cookies ou ceux de nos entreprises partenaires, vous ne visualiserez pas certaines informations de notre site internet et ne pourrez pas profiter de certaines fonctions destinées à faciliter votre navigation.

11. Comment utilisons-nous les fichiers log?

À chaque fois que vous accédez à notre site internet, votre navigateur internet nous transmet, pour des raisons techniques, certaines données d'utilisation qui sont ensuite enregistrées dans des fichiers journaux, appelés fichiers log. Il s'agit des données d'utilisation suivantes: date et heure de

consultation de notre site internet, nom du site internet consulté, adresse IP de votre ordinateur ou de votre appareil mobile, 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 permet d'améliorer nos offres internet et de les rendre plus conviviales, de déceler plus rapidement les erreurs qu'elles contiennent et d'y remédier, et d'ajuster la capacité du serveur. À partir des fichiers log, nous pouvons notamment repérer à quel moment la consultation de nos offres internet est plus particulièrement prisée et, dès lors, mettre à disposition le volume de données adapté qui vous garantira la meilleure utilisation possible.

12. Comment utilisons-nous nos 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).

Ce site internet utilise Google (Universal) Analytics, un outil d'analyse Web de Google Inc. (www.google.de). Google (Universal) Analytics utilise différentes méthodes afin de permettre une analyse de votre utilisation du site internet, comme les «cookies», des fichiers texte enregistrés sur votre ordinateur. Les données collectées portant sur votre utilisation de ce site sont généralement transférées vers un serveur de Google aux États-Unis, et y sont enregistrées. L'anonymisation de l'adresse IP étant activée sur ce site internet, dans un pays membre de l'Union européenne ou autre pays signataire de l'Accord sur l'Espace économique européen, l'adresse IP est abrégée avant d'être transmise. L'adresse IP ne sera transmise dans son intégralité à un serveur de Google aux États-Unis pour y être ensuite abrégée que dans certains cas exceptionnels. L'adresse IP anonymisée transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics ne sera pas mise en parallèle avec d'autres données de Google.

Vous pouvez empêcher la collecte de données relatives à votre utilisation du site internet (y compris de votre adresse IP) et générées via des cookies à l'attention de Google, ainsi que le traitement par Google des données en question, en téléchargeant et installant le plugin (module complémentaire) de navigation disponible sur le lien suivant: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>

D'autres informations détaillées concernant Google Analytics et la protection des données sont à disposition aux adresses <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de> ou <http://www.google.com/intl/de/analytics/privacyoverview.html>.

Si d'autres outils d'analyse Web sont utilisés au sein de l'entreprise OWIBA SA, le processus de collecte des données est en principe le même.

13. Quelle utilisation faisons-nous des plugins sociaux?

13.1 Utilisation des plugins Facebook, Google+ et Twitter

Notre site internet utilise les plugins sociaux («plugins») des réseaux sociaux Facebook, Google+, et du service de micro-blogging Twitter. Ces services sont proposés par les entreprises Facebook Inc., Google Inc. et Twitter Inc. («prestataires»).

Facebook est exploité par Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, États-Unis («Facebook»). Vous trouverez un récapitulatif et un aperçu des plugins de Facebook via le lien suivant: <https://developers.facebook.com/docs/plugins>

Google+ est exploité par Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis («Google»). Vous trouverez un récapitulatif et un aperçu des plugins de Google via le lien suivant: <https://developers.google.com/+web/>

Twitter est exploité par Twitter Inc., 1355 Market St, Suite 900, San Francisco, CA 94103, États-Unis («Twitter»). Vous trouverez un récapitulatif et un aperçu des boutons Twitter via le lien suivant: <https://twitter.com/about/resources/buttons>

Si vous consultez l'une de nos pages internet contenant un tel plugin, votre navigateur crée un lien direct avec les serveurs de Facebook, Google ou Twitter. Le contenu du plugin sera transmis directement à votre navigateur par le site du prestataire, puis intégré à la page Internet consultée. Via

l'intégration du plugin, le prestataire est informé que votre navigateur a consulté la page correspondante de notre site internet, même si vous ne disposez pas d'un profil sur son réseau ou si vous n'y êtes pas connecté(e). Cette information (y compris votre adresse IP) est directement transmise par votre navigateur au prestataire et enregistrée sur son serveur aux États-Unis.

Si vous êtes connecté(e) à l'un de ces services, le prestataire peut également rattacher directement la visite sur notre site à votre profil Facebook, Google+ ou Twitter. Lorsque vous utilisez les plugins, par exemple en appuyant sur les boutons «J'aime», «+1» ou «Twitter», l'information correspondante est également transmise directement à un serveur du prestataire, et y est enregistrée. Les informations seront par ailleurs publiées sur le réseau social ou sur votre compte Twitter et y seront affichées à vos contacts.

Pour toute information concernant le but et l'étendue de la collecte de vos données et le traitement ultérieur de celles-ci par les prestataires ainsi que concernant vos droits en matière de protection de votre vie privée et vos possibilités de paramétrage, nous vous prions de consulter la politique de confidentialité des prestataires concernés.

Politique de confidentialité de Facebook: <http://www.facebook.com/policy.php>

Politique de confidentialité de Google: <http://www.google.com/intl/de/+policy/+1button.html>

Politique de confidentialité de Twitter: <https://twitter.com/privacy>

Si vous ne souhaitez pas que Google, Facebook ou Twitter puissent rattacher directement les données collectées sur notre site internet au profil dont vous disposez sur le service correspondant, vous devez vous déconnecter du service en question avant de consulter notre site internet. Vous pouvez également empêcher totalement le plugin de charger en ajoutant des add-ons sur votre navigateur, comme le bloqueur de script «NoScript» (<http://noscript.net/>).

13.2 Utilisation des plugins ShareThis

Notre site internet utilise des plugins sociaux («Plugins») du réseau social des ShareThis, exploité par ShareThis, Inc., 4005 Miranda Avenue Suite 100, Palo Alto, CA 94304-1227 États-Unis («ShareThis»). Ces plugins sont par exemple reconnaissables à leurs boutons portant une flèche blanche sur fond vert. Vous trouverez un récapitulatif et un aperçu des plugins de ShareThis via le lien suivant: <http://www.sharethis.com/get-sharing-tools/>

Si vous consultez l'une de nos pages internet contenant un tel plugin, votre navigateur crée un lien direct avec les serveurs de ShareThis. Le contenu du plugin sera transmis directement à votre navigateur ShareThis, puis intégré à la page Internet consultée. Via l'intégration du plugin, ShareThis est informé que votre navigateur a consulté la page correspondante de notre site internet et enregistre un cookie sur votre terminal afin d'identifier votre navigateur. Cette information (y compris votre adresse IP) est directement transmise par votre navigateur à ShareThis et enregistrée sur un serveur de ShareThis aux États-Unis. ShareThis utilise ces données pour créer un profil utilisateur anonymisé, qui servira de base aux publicités personnalisées et ciblées sur les centres d'intérêt des visiteurs de sites internet utilisant les plugins ShareThis.

Pour toute information concernant le but et l'étendue de la collecte de vos données et le traitement ultérieur de celles-ci par ShareThis, nous vous prions de consulter la politique de confidentialité de ShareThis: <http://www.sharethis.com/privacy/>

Vous pouvez également empêcher totalement les plugins ShareThis de charger en ajoutant des add-ons sur votre navigateur, comme le bloqueur de script «NoScript» (<http://noscript.net/>).

Version 3.0