

Déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données vaut pour tous les domaines de l'activité commerciale de Denner AG, Grubenstrasse 10, 8045 Zurich.

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 Denner AG, Grubenstrasse 10, 8045 Zurich applicables pour le surplus.

La protection des données est une affaire de confiance, et celle-ci compte pour nous. 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.

Nous tenons fermement à recevoir votre consentement quant au traitement de vos données personnelles. Au travers de la présente déclaration de protection des données, nous vous informons de manière complète sur les méthodes que nous appliquons en la matière. Ensuite, c'est à vous de décider si vous souhaitez que vos données soient traitées ou non.

La présente déclaration de protection des données englobe des informations aussi bien passées que futures. Si vous vous déclarez d'accord avec le traitement de vos données personnelles, ces opérations concerneront non seulement les informations que nous saisissons à l'avenir mais aussi celles déjà enregistrées chez nous. Cela vaut en particulier pour les données personnelles que nous avons recueillies et traitées dans le cadre de programmes de bonus du groupe Migros (par exemple, Cumulus).

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:

- le recueil
- la saisie
- la gestion
- l'utilisation
- la transmission
- la divulgation ou
- la suppression de vos données personnelles

Nous recueillons les données personnelles afin de pouvoir proposer des services toujours meilleurs à nos clients. Nous sommes convaincus que si nous axons, en tant qu'entreprise, nos activités sur les désirs et les besoins de nos clients, nous leur faciliterons la tâche dans leur vie quotidienne. De tels services améliorés peuvent consister en ceci:

- optimisation de l'emplacement de nos points de vente de manière à rester proches de la clientèle,
- définir l'assortiment des produits en fonction des besoins des clients,
- personnaliser la communication avec les clients afin de leur faciliter la recherche d'offres qui répondent à leurs besoins, tout en recevant globalement moins de publicité,
- simplification de processus tels que les achats ou les réservations de manière à vous permettre d'atteindre vos objectifs plus rapidement.

1. Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Nous disposons des moyens techniques et organisationnels nécessaires 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. Vous devez toutefois avoir pleine conscience que la transmission d'informations via Internet et autres vecteurs électroniques recèle certains risques pour leur 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 des données?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugeons indispensable ou approprié afin d'assurer le respect des lois en vigueur ou tant qu'elles répondent à une nécessité au regard des objectifs en vue desquels elles ont été recueillies. Nous effaçons 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 êtes autorisé en tout temps à faire valoir vos droits à la protection des données. En particulier, vous êtes habilité à demander des renseignements sur vos données personnelles enregistrées, à faire corriger ou compléter celles-ci, à vous opposer à leur traitement ou à exiger leur suppression. Vous trouverez au chiffre 4 ci-dessous les coordonnées des services auxquels vous adresser. 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?

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 nous contacter de la manière suivante: par e-mail à info@denner.ch ou par téléphone au 0848 99 66 33; d'autre part, l'Infoline est à votre disposition de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 sans interruption à l'exclusion des jours fériés officiels du canton de Zurich. Nous nous efforcerons de répondre sans délai à vos questions ou préoccupations.

5. Qui est le maître du fichier des données collectées?

Nous sommes tenus par la loi de vous communiquer le nom du maître du fichier contenant vos données personnelles. Il s'agit de Denner AG, Grubenstrasse 10, 8045 Zurich.

6. Quand recueillons-nous des données personnelles?

Nous recueillons 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 vous rendez dans nos magasins ou autres locaux;
- vous achetez nos marchandises ou recourez à nos services dans nos magasins ou via nos pages Internet;
- vous participez à nos cours, séminaires ou autres formations;
- vous sollicitez une prestation de notre service après-vente;
- vous enregistrez chez nous une marchandise achetée ou un service utilisé;
- vous commandez et utilisez une de nos cartes clients ou cartes de fidélité;
- vous recevez une newsletter ou un autre vecteur de publicité se rapportant à nos marchandises et services;
- vous participez à un concours ou à une loterie;

Octobre 2014

- vous devenez membre d'un de nos programmes de fidélisation de la clientèle;
- vous participez à l'une de nos études de marché ou à l'un de nos sondages d'opinion;
- vous utilisez nos pages Internet et nos Apps pour les appareils portables, nos offres sur des plateformes Internet, des portails multimédias ou des réseaux sociaux, ou encore communiquez avec nous ou avec des tiers via ces canaux;
- vous communiquez avec nous par téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), messagerie multimédia (MMS), informations vidéo ou messagerie instantanée (Instant Messaging);
- votre téléphone portable se relie à notre WLAN dans nos magasins;
- vous entrez en contact avec nous lors d'événements particuliers tels qu'événements, activités promotionnelles, activités de sponsoring ou manifestations culturelles ou sportives.

7. Quelles données personnelles recueillons-nous?

Les données personnelles recueillies sont elles aussi multiples. Il s'agit, d'une part, de celles que vous mettez vous-mêmes à notre disposition et, d'autre part, de celles qui sont saisies automatiquement ou manuellement lors de contacts avec nous. Tel est le cas, des données ci-dessous.

Données relatives à la personne:

- nom et prénom;
- date de naissance et âge;
- sexe;
- domicile;
- taille du ménage;
- habitudes en matière d'achat;
- informations concernant le pouvoir d'achat;
- préférences des clients et préférences en matière d'achat;
- adresse de livraison;
- adresse de facturation;
- informations sur les cartes de crédit et sur le compte;
- préférences linguistiques;
- numéro(s) de téléphone;
- adresse(s) e-mail;
- numéros d'identification de vos appareils techniques;
- numéros de client et de cartes de fidélité;
- 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, photos portraits) ;
- affiliation à des groupements dans le cadre de notre domaine d'activité commerciale;
- photos ou vidéos montrant des visiteurs dans nos magasins ou autres locaux.

Données relatives à l'activité des clients:

- données relatives à des contrats (à savoir date, nature et contenu du contrat, parties au contrat, durée et valeur contractuelles ainsi que prétentions invoquées sur la base du contrat);

Octobre 2014

- informations en matière d'achat (à savoir date, lieu et heure de l'achat, genre, quantité et valeur des marchandises ou services achetés, panier, panier interrompu, moyens de paiement utilisés, agent payeur, historique des achats);
- informations du service clients (à savoir retours de marchandises, réclamations, cas de garantie, informations concernant des livraisons);
- données de sessions se rapportant à la consultation de nos pages Internet, Apps pour appareils portables ou offres sur des plateformes Internet, des portails multimédias ou des réseaux sociaux (à savoir 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, évaluation émise);
- données de localisation en cas d'utilisation d'appareils portables;
- informations concernant les points de fidélité accumulés par les titulaires de cartes clients et de cartes de fidélité;
- communications par téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), messagerie multimédia (MMS), informations vidéo ou messagerie instantanée (Instant Messaging).

8. Pourquoi traitons-nous des données personnelles?

Nous traitons vos données personnelles dans de multiples buts. Ces derniers peuvent être classés en diverses catégories. Notamment, nous pouvons traiter tout ou partie de vos données personnelles pour un ou plusieurs parmi les buts énumérés ci-dessous:

8.1 Buts en lien avec nos offres de marchandises et de services:

- préparation et vente de nos marchandises et services;
- exécution de commandes et de contrats, à savoir les opérations d'envoi de confirmations de commande, d'expédition et de livraison, ainsi que les opérations de livraison et de facturation;
- organisation et réalisation de cours, séminaires ou formations;
- organisation et réalisation de prestations du service client;
- organisation et réalisation de programmes de cartes clients ou de cartes de fidélité
- organisation et réalisation d'études de marché et de sondages 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 la poste ou via des moyens de communication électronique;
- communication commerciale par la poste ainsi que par téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), messagerie multimédia (MMS), informations vidéo ou messagerie instantanée (Instant Messaging);
- évaluation de l'utilisation de nos offres par téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), messagerie multimédia (MMS), informations vidéo ou messagerie instantanée (Instant Messaging) portant sur des points tels que genre, fréquence, durée et lieu exact de l'utilisation.

8.3 Buts en lien avec des activités et manifestations particulières:

Octobre 2014

- organisation et réalisation de concours ou de loteries, à savoir l'information aux gagnants et la publication des noms de ces personnes sur nos pages Internet et nos Apps pour appareils portables ainsi que via nos offres sur des plateformes Internet, portails multimédia ou réseaux sociaux;
- organisation et réalisation de manifestations particulières telles qu'événements, activités promotionnelles, activités de sponsoring ou manifestations culturelles ou sportives.

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

- optimisation de l'emplacement de nos magasins et de leur offre de produits: ce processus se déroule au travers d'un relevé et d'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'achat dans nos magasins et autres locaux. Cette démarche inclut l'établissement et l'analyse de données de localisation, de profils de déplacements ainsi que l'analyse de 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 nos pages Internet, Apps pour appareils portables, plateformes Internet, portails multimédias et réseaux sociaux;
- 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;
- mise en lien de vos données personnelles nouvellement recueillies avec celles déjà collectées précédemment par nous-mêmes ou par d'autres entreprises du groupe Migros;
- mise en lien de vos données personnelles collectées par nous-mêmes avec celles vous concernant recueillies par d'autres entreprises du groupe Migros (également dans le cadre de programmes de bonus) ainsi qu'avec celles relevant du domaine public ou obtenues auprès de tiers extérieurs au groupe Migros, cela aux fins d'améliorer notre base de données et d'analyser le comportement de la clientèle. Les données de tiers destinées à l'enrichissement de profils incluent notamment celles de l'Office fédéral de la statistique, les données de calendrier et les géodonnées.

8.5 Buts en lien avec le marketing direct:

- simplification des procédures, notamment celles d'achat ou de réservation, et exploitation des constats tirés de l'analyse du comportement de la clientèle réalisée dans la perspective d'une amélioration constante de l'ensemble des offres de marchandises et de services;
- prévention de la publicité inutile au moyen des constats tirés de l'analyse du comportement de la clientèle réalisée dans la perspective d'un marketing direct individualisé et personnalisé;
- envoi de publicité individualisée et personnalisée par la poste ou par téléphone, fax, e-mail, informations vocales, textos (SMS), messagerie multimédia (MMS), informations vidéo ou messagerie instantanée (Instant Messaging);
- adaptation individualisée et personnalisée des offres et de la publicité diffusées sur nos pages Internet ou Apps pour appareils portables ou dans nos canaux sur les plateformes Internet, portails multimédias et réseaux sociaux.

9. A qui transmettons-nous vos données personnelles?

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à d'autres entreprises du groupe Migros pour les buts énoncés dans la présente déclaration de protection des données (confer le « périmètre de consolidation » dans le rapport d'activité respectif). Ces autres entreprises du groupe Migros sont autorisées à utiliser vos données personnelles dans leur propre intérêt pour les mêmes buts que nous le faisons. Tel est le cas en particulier de l'utilisation de vos données personnelles pour des analyses individualisées et personnalisées du comportement de la clientèle et des activités de marketing direct. Au sein du groupe Migros, les collaborateurs ne sont autorisés à accéder à vos données personnelles que dans les limites nécessaires à l'accomplissement de leur tâche.

En outre, nous pouvons transmettre vos données personnelles à d'autres entités du groupe Migros ou à des tiers à l'extérieur de ce dernier à des fins d'utilisation de services techniques ou organisationnels dont nous avons besoin pour l'atteinte des buts précités ou pour d'autres aspects de notre activité commerciale. Ces 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. 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.

Au cas où nous le jugeons nécessaire afin de respecter les lois et règlements en vigueur, nous sommes aussi susceptibles de transmettre vos données personnelles 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.

10. Comment utilisons-nous les cookies?

Sur nos pages Internet, nous utilisons des «cookies», lesquels consistent en de petits fichiers texte qui sont enregistrés dans votre ordinateur ou votre appareil portable lorsque vous visitez l'une de nos pages Internet. Nous entendons vous informer également ci-après de manière complète quant à l'utilisation que nous faisons de cookies.

10.1 Pourquoi utilisons-nous des cookies?

Les cookies servent à garantir les fonctionnalités de nos pages Internet telles 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 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.

10.2 Quels cookies utilisons-nous?

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). 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.

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

Octobre 2014

vos appareils portables, 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 Migros 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.

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 être attribués à aucune personne donnée. Lors de l'activation d'un cookie, un numéro d'identification lui est attribué.

10.4 Comment pouvez-vous prévenir 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. 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.

11. Comment utilisons-nous les 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 prisée et, dès lors, mettre à disposition le volume adapté de données 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). 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 «U.S.-Swiss Safe Harbor Framework» et est enregistré auprès du programme «Safe Harbor» du Département du commerce des Etats-Unis. L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas fusionnée 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.

Octobre 2014

En cas de recours à d'autres outils d'analyse de sites Internet au sein du groupe Migros, 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 <http://www.google.com/intl/fr/analytics/privacyoverview.html>.

Quelle utilisation faisons-nous des plugins sociaux?

Nos pages Internet utilisent des plugins sociaux, par exemple ceux des prestataires de services de réseautage social Facebook, Twitter ou Google+. Signalés par le logo des prestataires en question, ces plugins peuvent consister en des boutons tels que «J'aime», «Google+» ou «Twitter».

Si vous appelez nos pages Internet contenant un tel plugin, votre navigateur crée un lien direct avec le serveur du prestataire. Le contenu du plugin sera transmis directement à votre navigateur par le site du prestataire, puis intégré par lui dans la page Internet consultée. Du fait de cette intégration du plugin, le prestataire est informé de ce que vous avez appelé la page Internet. Et si vous êtes déjà logué auprès de ce dernier, il peut rattacher la visite de la page à votre profil. Lorsque vous interagissez avec le plugin, par exemple en cliquant sur «J'aime» ou en saisissant un commentaire, l'information en question sera transmise directement par votre navigateur au prestataire et enregistrée sur son serveur.

Si vous ne souhaitez pas que le prestataire collecte des données à votre sujet via notre site Internet, vous devez vous déloguer auprès du prestataire avant d'ouvrir notre page Internet. A noter que même si vous n'êtes pas logué, les prestataires recueillent des données anonymisées via les plugins sociaux en installant un cookie sur votre ordinateur. Ces données pourront être attribuées ultérieurement à votre profil si vous vous êtes logués plus tard auprès de l'un ou l'autre des prestataires.

Si un login vous est proposé via un Social Login Service, par exemple «Facebook Connect», un échange de données aura lieu entre le prestataire et notre page Internet. Dans le cas de «Facebook Connect», il pourra s'agir notamment de données tirées de votre profil Facebook public. En utilisant de tels Login Services, vous autorisez le transfert des données.

Pour toute information touchant 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 sphère privée et vos possibilités de suppression des données, nous vous prions de consulter la déclaration de protection des données des prestataires concernés:

Facebook Ireland Ltd. ou Facebook Inc.: <https://fr-fr.facebook.com/about/privacy/>

Google Inc.: <http://www.google.de/intl/de/privacy/plusone/>

Twitter Inc.: <http://twitter.com/privacy>

Si vous ne souhaitez pas que des prestataires recueillent des données vous concernant via les cookies, vous pouvez sélectionner dans vos paramètres de navigation la fonction de blocage de cookies de prestataires tiers. A la suite de ce paramétrage, le navigateur n'enverra aucun cookie au serveur intégrant des contenus d'autres prestataires. Il se peut que, du fait de cette mesure, d'autres fonctions de notre site Internet cessent de fonctionner.

Version d'octobre 2014