

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES 2019

Date d'entrée en vigueur : 2019

CHAMP D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

Veillez lire attentivement la présente déclaration de confidentialité (la « Déclaration ») afin de comprendre nos politiques et pratiques concernant vos données personnelles et la façon dont nous les traiterons.

Cette déclaration explique comment vos données personnelles sont rassemblées, employées et révélées par bj-coffee (« bj-coffee », « nous », « notre » et « nos »). Elle vous indique également comment vous pouvez avoir accès à vos données personnelles, les mettre à jour et effectuer certains choix sur la façon dont vos données personnelles sont utilisées.

La présente déclaration concerne nos activités de collecte de données en ligne et hors ligne, y compris les données personnelles que nous recueillons par le biais de nos divers canaux, tels que les sites Web, les Centres de relation clientèle, les points de vente. Veuillez noter que nous combinons les données personnelles que nous recueillons par le biais de différentes méthodes (p. ex., site web, un événement, etc.). Cela étant, il est possible que nous combinions des données personnelles initialement recueillies par des entités différentes de bj-coffee.

Si vous ne nous fournissez pas vos données personnelles indispensables (nous vous indiquerons quand ces données sont indispensables), nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir nos produits et/ou services. Cette déclaration peut changer en tout temps (voir le paragraphe 9).

Cette déclaration fournit des informations importantes sur les sujets suivants :

1. SOURCES DE DONNÉES PERSONNELLES

2. DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS À VOTRE SUJET ET FAÇON DONT NOUS LES RECUEILLONS

3. COOKIES ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES, FICHIERS JOURNAUX ET BALISES WEB

4. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

5. DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

6. CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

7. DIVULGATION, STOCKAGE ET/OU TRANSFERT DE VOS DONNEES PERSONNELLES

8. ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

9. CHANGEMENTS APPORTÉS À NOTRE DÉCLARATION

1. SOURCES DE DONNÉES PERSONNELLES

La présente déclaration s'applique aux données personnelles que nous recueillons auprès de vous ou à votre sujet, par le biais des méthodes décrites ci-dessous, à partir des sources suivantes :

Sites web et site mobile de bj-coffee. Sites mobiles destinés aux clients et exploités par ou pour bj-coffee.

E-mail, texte et autres messageries électroniques. Communications électroniques entre vous et bj-coffee.

Formulaires d'inscription hors ligne. Formulaires d'inscription imprimés et similaires que nous recueillons, par exemple, par le biais du courrier postal, de démonstrations en magasin, de concours et d'autres promotions ou événements.

Points de vente. Démonstrateurs présents dans des magasins physiques indépendants pour vous aider concernant l'enregistrement de votre machine et vos commandes de café.

Services clients. Communications orales, téléphoniques, mail ou fax que vous aurez entre les collaborateurs bj-coffee lors des relations de réalisation des prestations.

Données d'autres sources. Les études de marché (si les commentaires ne sont pas fournis sur une base anonyme).

2. DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS À VOTRE SUJET ET FAÇON DONT NOUS LES RECUEILLONS

Selon la façon dont vous interagissez avec bj-coffee (en ligne, hors ligne, par téléphone, etc.), nous recueillons différents types d'informations auprès de vous, comme cela est indiqué ci-dessous.

Coordonnées personnelles. Cela comprend toute information que vous nous fournissez et qui nous permettrait de vous contacter, par exemple votre nom, votre adresse postale, votre adresse électronique, vos coordonnées de réseau social ou votre numéro de téléphone.

Informations de connexion à votre compte. Toute information dont vous avez besoin pour accéder à votre profil de compte personnel. Il s'agit, entre autres, de vos identifiants de connexion/adresse électronique, pseudonyme, mot de passe sous une forme non récupérable et/ou question et réponse de sécurité.

Informations démographiques et intérêts. Toute information décrivant vos caractéristiques démographiques ou comportementales. Il s'agit, par exemple, de votre âge, de votre sexe, de votre situation géographique (p. ex., votre code postal), de vos produits préférés, de votre profession, etc.



bj-coffee

Informations techniques concernant le dispositif informatique/mobile. Toute information concernant le système informatique ou autre dispositif technologique que vous utilisez pour accéder à l'un de nos sites Web ou à l'une de nos applications, par exemple l'adresse de protocole Internet (adresse IP) utilisée pour connecter votre ordinateur ou dispositif à Internet, le type de système d'exploitation utilisé, et le type et la version de votre navigateur Web. Si vous accédez à un site Web de bj-coffee par le biais d'un dispositif mobile comme un smartphone, les informations recueillies comprendront également, lorsque cela est autorisé, l'identifiant unique de votre appareil téléphonique, l'identifiant de la publicité, des données de géolocalisation et d'autres données similaires relatives à votre dispositif mobile.

Informations relatives à l'utilisation des sites Web/de la communication. Lorsque vous naviguez sur nos sites Web ou bulletins d'information et que vous interagissez avec ces derniers, nous utilisons des technologies de collecte de données automatisées afin de recueillir certaines informations concernant vos actions. Cela comprend des informations telles que les liens sur lesquels vous cliquez, les pages ou le contenu que vous visualisez, la durée de visualisation, et d'autres informations et statistiques similaires concernant vos interactions, comme par exemple les temps de réponse des contenus, les erreurs de téléchargement et la durée de visite de certaines pages. Ces informations sont saisies au moyen de technologies automatisées comme les cookies (les cookies du navigateur, les témoins flash) et les balises Web ; elles sont également recueillies par le biais de services de suivi externes. Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de ces technologies ; pour obtenir de plus amples informations, veuillez-vous reporter au paragraphe 3. Commentaires des clients. Il s'agit des informations que vous partagez volontairement avec nous au sujet de votre expérience d'utilisation de nos produits et services.

Informations financières et de paiement. Ensemble des informations qui nous sont nécessaires pour satisfaire une commande ou que vous utilisez pour effectuer un achat, comme les renseignements relatifs à votre carte de débit ou de crédit (nom du titulaire de la carte, numéro de la carte, date d'expiration, etc.) ou à d'autres formes de paiement (si elles sont disponibles). En tout état de cause, nous ou notre (nos) fournisseur(s) de services de traitement de paiements traitons les informations financières et de paiement conformément aux lois, aux réglementations et aux normes de sécurité applicables, comme la norme PCI DSS.

3. COOKIES ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES, FICHIERS JOURNAUX ET BALISES WEB3

Cookies et technologies similaires. Veuillez consulter notre déclaration relative aux cookies pour savoir de quelle façon vous pouvez régler vos paramètres concernant les cookies et pour obtenir des informations détaillées sur les cookies que nous utilisons et l'usage que nous en faisons.

Fichiers journaux. Nous recueillons des informations sous forme de fichiers journaux qui enregistrent l'activité sur le site Web et rassemblent des statistiques concernant vos habitudes de navigation. Ces saisies sont générées automatiquement et nous aident à corriger les erreurs, à améliorer notre performance et à préserver la sécurité de nos sites Web.



bj-coffee

Balises Web. Les balises Web (également connues sous le nom de « pixels invisibles ») sont de petits segments de code générant une image graphique sur une page Web ou dans un courrier électronique qui visent à nous renvoyer certaines données. Les informations recueillies par le biais de balises Web peuvent comprendre des informations techniques comme l'adresse IP, ainsi que des informations sur la façon dont vous répondez à une campagne par courrier électronique (p. ex., à quelle heure le courrier électronique a été ouvert, sur quels liens vous avez cliqué dans le courrier électronique, etc.). Nous utiliserons des balises Web sur nos sites Web ou les inclurons dans des courriers électroniques que nous vous enverrons. Nous utilisons des informations provenant de balises Web à diverses fins, y compris, notamment, pour les rapports de fréquentation du site, le nombre de visites uniques, la publicité, la vérification et les rapports liés au courrier électronique, et la personnalisation.

4. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les paragraphes suivants décrivent les diverses finalités pour lesquelles nous recueillons et utilisons vos données personnelles, ainsi que les différents types de données personnelles recueillies à chaque fois. Veuillez noter que tous les types d'utilisation figurant ci-dessous ne s'appliquent pas à chaque personne.

Ce que nous faisons avec vos données personnelles:

Service à la clientèle. Nous utilisons vos données personnelles dans le cadre du suivi client et notamment pour répondre à vos demandes. Cela nécessite habituellement l'utilisation de certaines coordonnées et informations personnelles en fonction du motif de la demande (p. ex., l'état d'une commande, un problème technique, une question/une plainte au sujet d'un produit, une question d'ordre général, etc.).

Nos motivations

Acquittement des obligations contractuelles

Obligations légales

Nos intérêts légitimes

Nos intérêts légitimes

Améliorer et développer de nouveaux produits et services

Devenir plus efficace

Ce que nous faisons avec vos données personnelles:

Jeux concours, marketing et autres promotions. Avec votre consentement (lorsqu'il est requis), nous utilisons vos données personnelles afin de vous fournir des informations au sujet de nos produits ou services (p. ex., dans le cadre des communications ou campagnes de marketing, ou relativement aux promotions). Ce type de communication peut se faire



par le biais d'un courrier électronique, de publicités, de SMS, d'appels téléphoniques ou d'envois postaux dans la mesure de ce que la loi applicable autorise. Certaines de nos campagnes et promotions peuvent se dérouler sur des sites Web et/ou des réseaux sociaux tiers. Cette utilisation de vos données personnelles n'est pas obligatoire, ce qui signifie que vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à cette fin (ou récuser votre consentement dans certains pays).

Nos motivations

Avec votre consentement (si nécessaire)

Acquittement des obligations contractuelles

Nos intérêts légitimes

Nos intérêts légitimes

Comprendre lesquels de nos produits et services sont susceptibles de vous intéresser et vous donner des informations à leur sujet

Définir des types de clients pour les nouveaux produits ou services

Ce que nous faisons avec vos données personnelles:

Personnalisation (hors ligne et en ligne). Avec votre consentement (lorsqu'il est requis), nous utilisons vos données personnelles (i) pour analyser vos préférences et vos habitudes, (ii) pour anticiper vos besoins en nous basant sur l'analyse que nous faisons de votre profil, (iii) pour améliorer et personnaliser votre expérience sur nos sites Web et nos applications; (iv) pour nous assurer que le contenu de nos sites Web/applications est optimisé pour vous-même et votre ordinateur ou dispositif; (v) pour vous fournir la publicité et le contenu visés, (vi) pour vous permettre de profiter de certaines fonctionnalités interactives, si vous le souhaitez. Par exemple, nous gardons en mémoire votre identifiant/adresse électronique ou nom d'écran afin de vous permettre de vous connecter rapidement lors de votre prochaine visite sur notre site ou de récupérer facilement les articles que vous aviez placés dans votre panier. En nous basant sur ce type d'informations, et avec votre consentement (lorsqu'il est requis), nous vous montrons également du contenu ou des promotions spécifiques à bj-coffee ou à nos partenaires qui correspondent parfaitement à vos intérêts. L'utilisation de vos données personnelles n'est pas obligatoire, ce qui signifie que vous pouvez vous opposer à leur traitement à cette fin.

Nos motivations

Avec votre consentement (si nécessaire)

Nos intérêts légitimes

Nos intérêts légitimes

Comprendre lesquels de nos produits et services sont susceptibles de vous intéresser et vous donner des informations à leur sujet

Définir des types de clients pour les nouveaux produits ou services

Ce que nous faisons avec vos données personnelles:

Exécution des commandes. Nous utilisons vos données personnelles pour traiter et expédier vos commandes, vous informer de l'état de vos commandes, corriger les adresses et effectuer des vérifications d'identité et d'autres démarches relatives à la détection des fraudes. Ceci inclut l'utilisation de certaines données personnelles et d'informations relatives au paiement.

Autres finalités générales (p. ex., recherche interne, analyse, sécurité). Conformément à la loi applicable, nous utilisons vos données personnelles à d'autres fins professionnelles, comme la réalisation d'études marketing et démographiques internes ainsi que l'évaluation de l'efficacité des campagnes publicitaires.

Nos motivations

Acquittement des obligations contractuelles

Avec votre consentement (si nécessaire)

Obligations légales

Nos intérêts légitimes

Nos intérêts légitimes

Améliorer et développer de nouveaux produits et services

Devenir plus efficace

Protéger nos actifs et notre personnel

Ce que nous faisons avec vos données personnelles:

Raisons juridiques ou fusion/acquisition. Si bj-coffee ou les actifs de bj-coffee sont acquis par une autre société ou fusionnés avec celle-ci, y compris dans le cadre d'une faillite, nous serons susceptibles de partager vos données personnelles avec l'un de nos successeurs de droit. Nous divulguerons aussi vos données personnelles à des tiers (i) lorsque la loi applicable l'exige ; (ii) en réponse à des procédures judiciaires ; (iii) en réponse à la demande d'un organisme compétent chargé de l'application de la loi ; (iv) pour protéger nos droits, notre confidentialité, notre sécurité, nos biens ou le public ; ou (v) pour faire appliquer les conditions de tout contrat ou les conditions de notre site Web.

Nos motivations

Obligations légales

Nos intérêts légitimes

Nos intérêts légitimes

Conformité aux obligations légales

Protéger nos actifs et notre personnel

5. DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En plus de bj-coffee nous partageons vos données personnelles avec les organismes tiers de type suivants :

Fournisseurs de service. Nous avons recours à des sociétés externes qui nous aident à exploiter notre entreprise (p. ex., en ce qui a trait à l'exécution des commandes, au traitement des paiements, à la détection de la fraude, à la vérification d'identité, à l'exploitation du site Web, à la réalisation d'études de marché, au services d'assistance, aux promotions, au développement du site Web, à l'analyse des données, etc.). Les prestataires de service, ainsi que leur personnel sélectionné, ne sont autorisés à accéder à vos données personnelles et à les utiliser pour notre compte uniquement pour des tâches spécifiques qui leur ont été assignées, sur la base de nos instructions, et ils ont l'obligation de protéger la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Lorsque la loi applicable l'exige, nous vous fournirons la liste des prestataires qui traitent vos données personnelles.

Destinataires tiers utilisant les données personnelles pour des raisons juridiques ou en raison d'une fusion/acquisition. Nous divulguerons vos données personnelles à des tiers pour des raisons juridiques ou dans le cadre d'une acquisition ou d'une fusion (voir le paragraphe 4 pour de plus amples renseignements).

6. CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi applicable, nous utiliserons vos données personnelles pendant toute la durée nécessaire pour satisfaire les objectifs pour lesquels elles ont été recueillies (comme indiqué au paragraphe 4 ci-dessus) ou pour respecter les exigences légales applicables.

Les données personnelles utilisées pour vous offrir une expérience personnalisée (voir le paragraphe 4 ci-dessus pour de plus amples renseignements) seront conservées pendant la durée autorisée par la loi applicable.

7. DIVULGATION, STOCKAGE ET/OU TRANSFERT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous appliquons diverses mesures (mentionnées ci-dessous) afin de protéger adéquatement la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Cependant, veuillez noter que ces protections ne s'appliquent pas aux informations que vous choisissez de partager dans des zones publiques comme les réseaux sociaux tiers.

Personnes pouvant avoir accès à vos données personnelles. Vos données personnelles seront traitées par notre personnel autorisé ou nos agents, uniquement en cas de besoin, selon les finalités spécifiques pour lesquelles elles ont été recueillies (p. ex., notre personnel responsable des questions relatives au service à la clientèle aura accès à notre fichier clients).

Mesures prises dans les environnements d'exploitation. Nous stockons vos données personnelles dans des environnements d'exploitation utilisant des mesures de sécurité raisonnables visant à empêcher tout accès non autorisé. Nous appliquons des normes raisonnables pour protéger les données personnelles. La transmission d'informations par le biais d'Internet n'est malheureusement pas totalement sûre et, bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons garantir la sécurité des données pendant leur transmission par le biais de nos sites Web.

Mesures que nous vous demandons de prendre. Il est important que vous contribuiez à protéger la sécurité de vos données personnelles. Lorsque vous vous inscrivez à un compte en ligne, faites-en sorte de choisir un mot de passe qui sera difficile à deviner pour les autres, et ne révélez jamais votre mot de passe. Il vous incombe de protéger la confidentialité de ce mot de passe, et vous êtes responsable de toute utilisation de votre compte. Si vous utilisez un ordinateur public partagé, ne choisissez jamais de faire mémoriser votre identifiant/adresse électronique ou mot de passe, et n'oubliez pas de vous déconnecter de votre compte chaque fois que vous vous éloignez de l'ordinateur. Il est également fortement recommandé d'utiliser les réglages et contrôles relatifs à la confidentialité que nous sommes susceptibles de vous fournir dans nos sites Web/applications.

Stockage de vos données. Le stockage de données personnelles est réalisé en Suisse.

8. ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Accès à vos données personnelles. Si la loi le prévoit, vous-même et vos ayants droit, représentants et/ou mandataires avez le droit d'accéder aux informations détenues à votre sujet, de les consulter et d'en obtenir une copie papier ou électronique. Vous pouvez également avoir le droit de demander des informations sur la source de vos données personnelles.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant par le formulaire de contact disponible sur : http://www.bj-coffee.ch/fr/contact/formulaire_de_contact.html. Vous pouvez aussi nous contacter par les méthodes suivantes :



bj-coffee

- Courrier électronique: info@bj-coffee.ch
- Téléphone au 022 708 08 60
- Lettre écrite à bj-coffee SA, Route des Acacias 43/BAT L, 1227 Les Acacias, Genève, en joignant une copie de votre pièce d'identité ou un justificatif équivalent (si nous en faisons la demande et que la loi l'autorise).

Si la demande n'émane pas de vous-même et que la preuve que la demande est légitimement effectuée pour votre compte n'est pas produite, la demande sera refusée.

Veillez noter que toute information permettant l'identification qui nous sera fournie sera traitée en vertu et dans la limite de la loi applicable.

Droits additionnels (par exemple : modification, suppression des données personnelles). Lorsque la loi le prévoit, vous-même et vos ayants droit, représentants et/ou mandataires pouvez (i) demander la suppression, le transfert, la correction ou la révision de vos données personnelles ; (ii) vous opposer au traitement des données ; (iii) limiter l'utilisation et la divulgation de vos données personnelles ; et (iv) révoquer votre consentement concernant l'une de nos activités de traitement des données.

Veillez noter que dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure de supprimer vos données personnelles sans supprimer également votre compte d'utilisateur. Il est possible que nous devions conserver certaines de vos données personnelles après que vous en aurez demandé la suppression, afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles. Nous pouvons également être autorisés par la loi applicable à conserver certaines de vos données personnelles pour répondre à nos exigences professionnelles.

9. CHANGEMENTS APPORTÉS À NOTRE DÉCLARATION

Si nous changeons la façon dont nous traitons vos données personnelles, nous nous engageons à actualiser cette déclaration. Nous nous réservons le droit de changer nos pratiques et cette déclaration à tout instant. Nous vous prions de bien vouloir la consulter régulièrement afin d'être informé de toutes les actualisations ou changement apportés à cette déclaration.