



Déclaration de protection des données de Backbone Solutions AG (sipcall)

Dans cette déclaration de protection des données, nous, l'entreprise Backbone Solutions SA (fournisseur de sipcall) décrivons comment nous saisissons et traitons des données personnelles. Il ne s'agit pas d'une déclaration exhaustive de notre traitement de données. Il est possible que d'autres déclarations de protection des données (ou Conditions générales, Conditions de participation ou documents similaires) règlent des situations spécifiques.

Les données personnelles comprennent toutes les informations relatives à une personne identifiée ou identifiable.

Si vous nous communiquez ou partagez des données concernant d'autres personnes (par ex. des membres de votre famille, des collègues de travail), veuillez-vous assurer que ces personnes ont été informées de la présente déclaration de protection des données et communiquez-nous ces données uniquement si vous y êtes autorisé et si ces données personnelles sont correctes.

Cette déclaration de protection des données est alignée sur le Règlement général de l'UE sur la protection des données («RGPD»), la Loi fédérale sur la protection des données («LPD») et la nouvelle Loi fédérale sur la protection des données («nLPD»). Toutefois, l'application concrète de ces lois dépend du cas d'espèce.

1. Responsable du traitement des données / Représentant

Le responsable du traitement des données que nous décrivons ci-après est la personne suivante:

Monsieur
Marcel Gmür
COO
Backbone Solutions AG
Chaltenbodenstrasse 4a
8834 Schindellegi
Suisse

Vous pouvez nous contacter pour toute question relative à la de protection des données comme suit:

Par e-mail: info@sipcall.ch

Par la poste: sipcall by
Backbone Solutions AG
Chaltenbodenstrasse 4a
8834 Schindellegi

2. Collecte et traitement de données personnelles

En premier lieu, nous traitons des données personnelles que nous recevons dans le cadre de notre relation professionnelle avec nos clients et d'autres partenaires professionnels d'eux-mêmes et d'autres personnes impliquées ou que nous collectons des utilisateurs lors de l'exploitation de notre site Web, des applications et d'autres programmes

Nous pouvons traiter différentes catégories de données personnelles vous concernant. Cela implique surtout les catégories suivantes:

- **Données de base:** Par données de base, nous entendons toutes les informations dont nous avons besoin, en plus des données contractuelles (cf. ci-dessous), pour l'exécution de nos relations contractuelles et autres relations d'affaires ou à des fins de marketing et de promotion. Ceci implique en particulier des données de contact et d'identification (par ex. votre nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro client, éventuellement une copie ou le numéro de la pièce d'identité officielle), des données personnelles (par ex. sexe ou langue).
- **Données de communication:** Lorsque vous êtes en contact avec nous via le formulaire de contact, par e-mail, téléphone, chat ou tout autre moyen de communication, nous collectons les données que vous échangez avec nous, y compris vos coordonnées et les métadonnées de la communication. Si nous enregistrons ou écoutons des conversations téléphoniques ou des vidéoconférences, par exemple à des fins de formation et d'assurance qualité, nous vous en informerons spécifiquement. De tels enregistrements seront exclusivement utilisés à des objectifs indiqués. Des conversations téléphoniques enregistrées seront supprimées après 30 jours.
- **Données contractuelles:** Il s'agit des données collectées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat telles que des informations sur des produits achetés ou des abonnements, des réactions éventuelles à propos des prestations comme des données relatives à la satisfaction ou des plaintes, mais également des informations concernant des terminaux (par ex. type d'appareil, nom d'appareil, système d'exploitation et version).
- **Données comportementales et de préférence:** Selon la relation que nous entretenons avec vous, nous essayons de mieux vous connaître et d'adapter nos produits, services et offres à vos besoins. À cette fin, nous collectons et traitons des données concernant votre comportement et vos préférences. Nous le faisons en évaluant les informations relatives à votre comportement dans notre domaine, et nous pouvons également compléter ces informations par des informations provenant de tiers, y compris de sources publiques. L'évaluation dans notre domaine comprend par exemple, comment et combien de fois vous utilisez nos produits et services.
- **Données secondaires de la télécommunication:** Il s'agit des informations que nous traitons en tant que fournisseur de services de télécommunication pour l'établissement d'une connexion et pour la transmission d'informations telles que par exemple le numéro de téléphone, numéros de service à valeur ajoutée, date, heure et durée de la connexion, type de connexion, données de localisation, adresse IP, numéros d'identification pour appareils tels que l'adresse IMEI, IMSI et MAC.
- **Données du site Web:** Il s'agit de certaines informations qui sont produits en relation avec la visite de nos sites Web. Cela peut surtout comprendre vos identifications en ligne (par ex. les cookies et les adresses IP).

En général, vous nous communiquez vous-même les données mentionnées ci-dessus. Eventuellement, nous collectons également des données provenant de sources publiques (par ex. registres publics, médias, Internet) ou les recevons d'autres tiers. Il peut par exemple s'agir de tiers suivants:

- des personnes de votre entourage (par ex. partenaires d'installation, programme de recommandation etc.)
- des banques ou d'autres partenaires contractuels (par ex. pour le traitement de paiements)
- des agences d'information sur le crédit (par ex. pour des renseignements de solvabilité)
- des prestataires de vérification d'adresse (par ex. pour des actualisations d'adresse ou dans le cadre de nos activités marketing)
- des instituts d'étude de marché (sondages clients)
- des prestataires de services en ligne (par ex. des services d'analyse)
- des autorités publiques (par ex. en relation avec des procédures judiciaires)

3. Finalités du traitement des données et bases juridiques

En premier lieu, nous utilisons les données personnelles collectées afin de conclure et exécuter des contrats avec nos clients et partenaires professionnels et pour l'achat de produits et services de nos fournisseurs et sous-traitants ainsi que afin de répondre à nos obligations légales. Si vous travaillez pour un tel client ou partenaire commercial, vous pouvez dans cette fonction également être concerné avec vos données personnelles.

Nous traitons par ailleurs des données personnelles vous concernant et concernant autrui dans la limite autorisée par la loi et dans la mesure où cela nous semble approprié, notamment pour les finalités suivantes, auxquelles nous avons un intérêt légitime:

- Promotion et développement de nos offres, services et sites Web
- Communication avec des tiers et traitement de leurs requêtes (par ex. candidatures, demandes des médias)
- Contrôle et optimisation des procédures d'analyse des besoins aux fins d'une approche ciblée de la clientèle ainsi que de la collecte de données personnelles issues de sources accessibles au public pour l'acquisition de clients
- Publicité et marketing (y inclus l'organisation d'événements)
- Études de marché, sondages d'opinion, observation des médias
- Exercice des droits juridiques et défense en justice lors de litiges juridiques et de procédures administratives
- Prévention et enquête en matière de délits et d'autres actes répréhensibles (par ex. réalisation d'investigations internes, analyses de données pour lutter contre la fraude)
- Maintien du bon fonctionnement de nos services, notamment de l'infrastructure informatique, de nos sites Web, applications et de nos autres plateformes
- Mesures pour la sécurité informatique, des bâtiments et des installations de même que pour celle de nos collaborateurs, d'autres personnes et de valeurs qui nous appartiennent ou nous sont confiées (par ex. contrôle des accès, listes de visiteurs, scans réseau et de messagerie, enregistrements des appels téléphoniques)

Dans la mesure où vous nous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données personnelles à des fins spécifiques (par ex. inscription à nos newsletters), nous traitons vos données personnelles dans le cadre et sur la base de ce consentement, à moins qu'il existe une autre base juridique ou d'autres justes motifs. Un consentement donné peut être révoqué à tout moment; cette révocation n'aura toutefois aucun effet sur les données déjà traitées.

4. Bases juridiques

Nous traitons – si nécessaire – des données personnelles selon au moins une des bases juridiques/justifications suivantes:

- pour le traitement de données personnelles nécessaire à l'exécution d'un contrat avec la personne concernée ainsi qu'à la mise en œuvre de mesures précontractuelles.
- pour le traitement de données personnelles nécessaire à la protection de nos intérêts légitimes ou de ceux de tiers, à condition que des libertés et droits et intérêts fondamentaux de la personne concernée ne prévalent pas. Les intérêts légitimes sont en particulier la possibilité de pouvoir exécuter notre intérêt, nos activités et nos opérations de manière durable, conviviale, sûre et fiable ainsi que de pouvoir en communiquer, la garantie de la sécurité des informations, la protection contre les abus, l'application de nos propres droits légaux et le respect du droit suisse.
- pour le traitement de données personnelles nécessaire à l'accomplissement d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis en vertu du droit applicable.
- pour le traitement de données personnelles nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public
- pour le traitement de données personnelles nécessaire avec le consentement de la personne concernée
- pour le traitement de données personnelles nécessaire à la protection des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

5. Cookies / Traçage et autres technologies liées à l'utilisation de notre site Web

5.1. Cookies

Sur nos sites Web, nous utilisons des «cookies» et d'autres techniques similaires permettant d'identifier votre navigateur ou votre appareil. Un cookie est un petit fichier qui est envoyé à votre ordinateur, voire enregistré automatiquement sur votre ordinateur ou votre appareil mobile par le navigateur Web que vous utilisez lorsque vous visitez notre site Internet. Si vous accédez de nouveau à ce site Web, nous pouvons vous reconnaître même si nous ne savons pas qui vous êtes.

Outre les cookies qui sont uniquement utilisés pendant une session et qui sont supprimés après votre visite sur le site Web («cookies de session»), nous pouvons utiliser des cookies pour enregistrer des paramètres d'utilisateur et d'autres informations pendant un certain temps, par ex. plusieurs mois («cookies permanents»). Vous pouvez configurer votre navigateur pour refuser certains cookies, les enregistrer pour seulement une session ou les supprimer de manière anticipée. Sur les pages suivantes, vous trouvez des informations comment vous pouvez configurer le traitement de cookies dans les navigateurs les plus courants.

- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome pour ordinateurs de bureau](#)
- [Google Chrome pour appareils mobiles](#)
- [Apple Safari pour ordinateurs de bureau](#)
- [Apple Safari pour appareils mobiles](#)

Nous utilisons des cookies permanents afin de mieux comprendre comment vous utilisez nos offres et nos contenus. Certains cookies sont installés par nous-mêmes, et certains par nos partenaires contractuels avec lesquels nous collaborons. Si vous bloquez complètement ou partiellement les cookies, certaines fonctionnalités peuvent être limitées.

Dans nos newsletters et autres courriels de marketing, nous intégrons, dans les limites autorisées, des éléments d'image visibles et invisibles qui nous permettent, en consultant nos serveurs, de déterminer si et quand vous avez ouvert le courriel afin de pouvoir, dans ce cas également, mesurer et mieux comprendre comment vous utilisez nos offres et les adapter à vos besoins. Ces fonctions peuvent également être effectuées par un prestataire de services externe. Vous avez la possibilité de bloquer ce processus dans votre programme de messagerie. Cependant, la plupart des programmes est paramétrée de telle manière.

En utilisant notre site Web et en consentant à recevoir des newsletters et autres courriels de marketing, vous acceptez l'usage de ces techniques. Si vous ne le souhaitez pas, vous devez paramétrer votre serveur ou votre programme de messagerie en conséquence.

5.2. Google Analytics

Nous utilisons parfois Google Analytics ou des services similaires sur nos sites Web. Il s'agit d'un service tiers qui peut être situé dans n'importe quel pays du monde. Google Ireland Ltd. (située en Irlande) est le fournisseur du service «Google Analytics». Google Ireland fait appel à la société Google LLC (située aux États-Unis) en tant que sous-traitant (tous deux dénommés «Google», www.google.com) grâce auquel nous pouvons mesurer et évaluer l'utilisation de notre site Web (sur la base d'informations à caractère non personnel). À cette fin, des cookies permanents créés par le prestataire de services sont également utilisés. Nous avons configuré le service de manière à ce que les adresses IP des visiteurs soient tronquées par Google en Europe avant d'être transmises aux États-Unis et qu'il soit ensuite impossible de les retrouver. Nous avons désactivé l'option «Partage des données» et l'option «Signaux». Bien que nous puissions supposer que les informations que nous partageons avec Google ne constituent pas des données personnelles pour Google, il est possible que Google soit en mesure de tirer des conclusions sur l'identité des visiteurs à partir des données collectées, de créer des profils personnels et d'associer ces données aux comptes Google de ces personnes à ses propres fins. Si vous êtes enregistré auprès du prestataire de services, celui-ci vous connaît également. Le traitement de vos données personnelles par le prestataire de services relève dès lors de sa responsabilité conformément à sa politique de confidentialité. Le prestataire de services nous indique uniquement comment nos divers sites Web sont utilisés (aucune information à caractère personnel vous concernant).

5.3. Plug-ins de réseaux sociaux

Nous utilisons sur nos sites Web des plug-ins de réseaux sociaux tels que LinkedIn ou Youtube. Vous pouvez les visualiser généralement avec les symboles correspondants. Nous avons configuré ces éléments pour qu'ils soient désactivés par défaut. Si vous les activez (en cliquant dessus), les données concernant votre visite sur notre site seront transmises à l'opérateur du réseau social, lequel pourra les utiliser pour ses propres besoins. Le traitement de vos données personnelles relève alors de la responsabilité de cet opérateur conformément à sa politique de confidentialité. Il ne nous transmet aucune information vous concernant.

6. Communication de données à l'étranger

Toutes les données personnelles sont sauvegardées seulement en Suisse. Backbone Solutions SA ne transmet pas de données à des tiers à l'étranger.

Une exception s'applique, par exemple, dans le cas d'une procédure judiciaire à l'étranger, dans le cas d'un intérêt public prépondérant ou lorsque l'exécution d'un contrat exige la communication de données, de même que si vous avez consenti au transfert des données ou si les données ont été mises à disposition de manière générale par vous directement et que vous ne vous êtes pas opposé au traitement.

Backbone Solutions SA dépend de fabricants et de fournisseurs à l'étranger qui peuvent accéder, dans le cadre de l'exécution de leur mission pour la fourniture de services de maintenance informatique depuis l'étranger, aux données personnelles dans les systèmes de Backbone Solutions SA.

Nous obligeons contractuellement les sous-traitants hors de l'UE à respecter la législation applicable à la protection de données. Pour cela, nous utilisons les clauses contractuelles standard de la Commission Européenne avec les compléments nécessaires pour la LPD s'il n'y a pas déjà un ensemble de règles légalement reconnues pour assurer la protection des données qui s'applique et si nous ne pouvons pas nous appuyer sur une disposition dérogatoire.

7. Durée de conservation des données personnelles

Nous traitons et enregistrons vos données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire pour l'exécution de nos obligations contractuelles et légales ou pour les finalités poursuivies par le traitement, c'est-à-dire, par exemple, pour la durée d'une relation commerciale (préparation, exécution et résiliation d'un contrat) et au-delà de cette période conformément aux obligations légales de conservation et de documentation.

Dès que vos données personnelles ne sont plus nécessaires pour les fins mentionnées ci-dessus, elles seront en principe et dans la mesure du possible supprimées ou anonymisées.

8. Sécurité de données

Nous prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles d'un accès non autorisé ou d'un usage abusif.

9. Profilage

Nous traitons vos données personnelles en partie de manière automatisée avec l'objectif d'évaluer certains aspects personnels (profilage). Nous utilisons le profilage afin de pouvoir vous informer et conseiller de manière efficace à propos de nos produits. Pour cela, nous appliquons des instruments d'évaluation qui nous permettent une communication et un marketing conforme à vos besoins, y inclus des études de marché et des sondages d'opinion.

10. Droits de la personne concernée

Dans le cadre du droit sur la protection des données qui vous est applicable et dans la mesure où ses dispositions le prévoient, vous disposez d'un droit à l'information, de droits à la rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement de vos données, ainsi qu'à l'opposition à ce que nous traitons vos données, surtout à des fins de marketing direct et à la remise de certaines de vos données personnelles en vue de les transmettre à une autre entité (portabilité des données).

Veillez toutefois prendre en considération que nous nous réservons le droit d'appliquer les restrictions prévues par la loi, par exemple lorsque nous sommes tenus de conserver et de traiter certaines données, y avons un intérêt prépondérant (dans la mesure où nous pouvons nous en prévaloir) ou en avons besoin pour l'exercice de nos droits. Si des frais sont applicables, nous vous en informons au préalable.

Nous avons attiré votre attention sur votre droit de révoquer votre consentement au chapitre 3. Veuillez noter que l'exercice de ces droits peut entrer en conflit avec des accords contractuels et avoir des conséquences telles que la résiliation anticipée d'un contrat ou l'application de frais. Dans ce cas, nous vous en informons au préalable à moins que cela soit stipulé par contrat.

L'exercice de tels droits exige en principe que vous justifiez votre identité de manière claire (par ex. au moyen d'une copie de votre carte d'identité si votre identité n'est pas claire ou ne peut pas être vérifiée autrement). Pour faire valoir vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée au chapitre 1.

Toute personne concernée a par ailleurs le droit de faire valoir ses prétentions en justice ou de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données. L'autorité compétente en matière de protection des données en Suisse est le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (<https://www.edoeb.admin.ch>).

11. Modifications

Nous nous réservons le droit de modifier la présente déclaration de confidentialité à tout moment et sans préavis. La version valable est celle publiée actuellement sur notre site Web. Lorsque la déclaration de protection des données fait partie d'un accord avec vous, nous vous informons par courriel ou par tout autre moyen approprié de la mise à jour de la présente déclaration.

Schindellegi, 15.08.2023

The logo for sipcall, featuring the word "sipcall" in a bold, lowercase, sans-serif font. The "i" and "p" are connected, and the "l" is a simple vertical bar.

Un service de Backbone Solutions AG, Chaltenbodenstrasse 4a, CH-8834 Schindellegi
Téléphone +41 44 200 5000, Fax +41 44 200 5010, info@sipcall.ch, www.sipcall.ch

sipcall_11_003_f_1-0