



POLITIQUE GÉNÉRALE DE PROTECTION DES DONNÉES

Version novembre 2024

1. GÉNÉRALITÉS

Mucho Mobile est une marque gérée par *BeeOne Communications SA*.

BeeOne Communications SA s'engage à respecter la vie privée de ses clients/prospects.

La présente Politique Générale de Protection des données a pour objet de décrire comment sont utilisées les données personnelles (ci-après "données") que *BeeOne Communications SA* collecte ou détient sur ses clients/prospects et à qui ces Données peuvent être divulguées.

Les traitements de données par *BeeOne Communications SA* sont soumis aux législations applicables en matière de protection des données en vigueur en Suisse, notamment à la nouvelle Loi fédérale sur la protection des données (ci-après «nLPD»).

BeeOne Communications SA s'engage à :

- N'utiliser les données que pour des finalités indiquées ;
- Ne collecter que les données qui lui sont nécessaires pour ces finalités ;
- Ne pas conserver les données plus longtemps que nécessaire pour ces finalités ;
- Ne communiquer les données qu'à des organismes ou des personnes habilités qui en ont besoin dans le cadre des activités de *BeeOne Communications SA* ;
- Informer ses clients/prospects de manière claire et transparente sur l'utilisation que *BeeOne Communications SA* fait des Données et sur les droits.

2. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

BeeOne Communications SA, à la Route des Jeunes 6, 1212 Grand-Lancy, est le responsable du traitement pour les Données personnelles concernées par cette Politique.

3. DONNÉES (CATÉGORIES DE DONNÉES) RECOLTÉES

Données personnelles

- Âge
- Date de naissance
- Sexe
- Nationalité

Données de contact

- Nom et prénom
- Titre
- Adresse
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone alternatif

Données personnelles sensibles

- Carte d'identité suisse et étrangère
- Passeport suisse et étranger
- Titre de séjour suisse
- Photo du client en selfie avec pièce d'identité
- Numéro de pièce d'identité

BeeOne Communications SA ne collecte pas de données biométriques

Données financières

- Informations de carte de crédit (Visa, MasterCard)
 - N° de carte de crédit tronqué
 - Date d'expiration de la carte de crédit
 - Type de carte de crédit
 - L'alias de la carte de crédit
- Informations de paiement
- Recette moyenne
- Données de solvabilité

Données de téléphonie mobile primaires des clients

- Numéro de compte
- MSISDN
- Identifications SIM
 - ICCID
 - IMSI
 - PUK 1
 - PUK 2
- Type de connexion
- Numéros d'identification des appareils
 - IMEI
 - Modèle et marque de l'appareil

Données de téléphonie mobile secondaires des clients

- Date, heure et durée des communications vocales
 - Historiques des numéros de service à valeur ajoutée
- Date, heure et durée des communications SMS
- Date, heure et durée des communications Data
- Adresse IP
- Port IP
- Données de géolocalisation

Données d'interactions et d'utilisation

- Contenu des échanges écrits avec le service client
 - Email
 - SMS
- Informations du service client
 - Catégorisation des échanges
 - Transmission d'une demande/réclamation
- Informations sur le segment de clientèle et groupe cible
- Comportement d'achat
- Campagnes marketing
 - Email
 - SMS
- Informations envoyées au client/prospect
 - Email
 - SMS

Données contractuelles

- Type de contrat
- Teneur du contrat
- Type de produits/services
- Conditions générales applicables
- Date de début de contrat
- Date de fin du contrat
- Durée du contrat

Informations liées au site internet

- Adresse IP
- Système d'exploitation
- Cookies
- Paramètres du navigateur
- Fréquences et durée des visites du site internet
- Termes de recherche
- Contenus des paniers
- Clics sur les contenus
- Étapes des prospects/clients dans le tunnel de vente
- Récupération des données de contact/personnelles des prospects/clients dans le tunnel de vente
- Historique des tickets ouverts
- Historique des transactions PINLess

Données liées aux obligations légales de surveillance des télécommunications

- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données financières
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client
- Données contractuelles

Données des clients B2B

- Entité juridique
- Titre
- Nom et prénom
- Adresse
- Numéro de téléphone mobile
- Numéro de téléphone fixe
- Contrat
- Pièce d'identité

Données fournisseurs

- Nom de l'entreprise
- Adresse
- Personne(s) de contact
- Désignation de la fonction
- Adresses e-mail professionnelles
- Numéros de téléphone professionnels
- Données financières
- Contrat(s)
- Statut du/des contrat(s)
- Durée du/des contrat(s)
- Teneur du/des contrat(s)
- Conditions du/des contrat(s)
- Valeur du/des contrat(s)

4. FINALITÉS DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Les données des clients sont collectées aux fins suivantes :

Fournir nos prestations

Cette finalité comprend la recherche technique et la résolution d'erreurs, la planification et le pilotage des capacités des serveurs et des réseaux ainsi que les mesures visant à garantir la qualité et la sécurité des services.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client
- Informations du site internet
- Données financières

Gestion des commandes et des contrats

Cette finalité comprend la maintenance des bases de données clients, la gestion de la relation client, la facturation, le contrôle et la protection des données, la communication avec les clients, la fourniture de services et l'exploitation de notre infrastructure technique.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Informations du site internet
- Données financières
- Données client B2B

Assistance et communication à la clientèle

Cette finalité inclut, entre autres, de fournir des réponses à vos questions et préoccupations, de fournir une assistance pour les problèmes techniques et de fournir un service client général.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client
- Informations du site internet
- Données financières

Marketing

Cette finalité a pour objectif de vous communiquer des offres adaptées à votre segments de clientèle et de vous proposer des publicités pertinentes.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Informations du site internet
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client

Développement de nos services

Cette finalité comprend notamment l'évaluation, l'amélioration et le développement ultérieur de nos produits et services, fonctionnalités et interfaces clients, le contrôle de la qualité et l'amélioration de notre support client ainsi que l'utilisation de notre site internet à des fins d'amélioration pour nos utilisateurs, y compris l'analyse et l'évaluation statistique de l'expérience et du comportement des clients.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client
- Informations du site internet
- Données financières

Lutter contre la criminalité et la fraude

Cette finalité a pour objectif de lutter contre toute fraudes ou tentatives de fraudes et d'abus lors de l'utilisation de nos produits/services.

Catégories de données utilisées

- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données d'interactions et d'utilisation
- Données contractuelles
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile secondaires du client
- Données financières

Respect des dispositions légales

Cette finalité comprend, entre autres, le respect des lois et directives applicables, la réponse aux demandes des tribunaux et autorités compétentes, ainsi que l'affirmation, l'exercice et la défense de nos droits légitimes.

Catégories de données utilisées

- Données liées aux obligations de surveillance légales
- Données personnelles
- Données de contact
- Données personnelles sensibles
- Données financières
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données de téléphonie mobile primaires du client
- Données contractuelles

5. BASES LÉGALES POUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Les données sont collectées et utilisées sur la base suivante :

- Licéité
- Respect des principes de protection des données
- Loi sur la protection des données (LPD)
- Règlement général de protection des données (RGPD)
- Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT)
- Dans certains cas, le consentement

6. COMMUNICATION DES DONNÉES

BeeOne Communications SA peut divulguer les données à ses employés, sous-traitants, consultants, fournisseurs ou tout autre tiers uniquement afin de remplir ses missions et de fournir ses services pour autant que les conditions légales sont remplies. Également lorsque nous le jugeons nécessaire ou approprié afin de respecter ou garantir le respect des lois et réglementations applicables à l'entreprise active dans le secteur des télécommunications ainsi que la Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication et pour répondre aux demandes des autorités compétentes.

Pour protéger la vie privée et la sécurité de ses clients, *BeeOne Communications SA* peut prendre des mesures raisonnables pour vérifier leur identité avant d'accorder l'accès ou d'effectuer des corrections. Les données ne sont cependant en aucun cas vendues à des tiers et sont utilisées uniquement pour un usage interne.

7. TRANSFERT DE DONNÉES EN SUISSE ET A L'ÉTRANGER

Transfert de données à des tiers

Afin de vous proposer notre site web et nos services, nous collaborons avec des tiers, principalement des prestataires de services tels que des fournisseurs de cloud. Dans certains cas, des obligations légales ou réglementaires peuvent nous contraindre à divulguer des données à des tribunaux, des autorités ou d'autres organismes publics compétents. Nous travaillons en étroite collaboration avec certains prestataires, comme les fournisseurs de services informatiques, et avant qu'ils ne traitent vos données personnelles pour *BeeOne Communications SA*, nous nous assurons par contrat qu'ils respectent les lois sur la protection des données en vigueur et qu'ils mettent en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires.

Hormis la possibilité de partage de données avec notre société mère, *Nexphone AG*, nous ne partageons pas vos informations personnelles avec des tiers externes.

Transferts de données en Suisse et à l'étranger

Pour fournir ses services, *BeeOne Communications SA* s'appuie sur des produits et services de fournisseurs étrangers qui traitent des données, y compris des données de télécommunications, pour notre compte, par exemple pour la maintenance.

Vos données sont toujours traitées avec soin et en conformité avec les réglementations de protection des données applicables. Le traitement a lieu en Suisse, en Allemagne et au Royaume-Uni.

8. MARKETING

En tant que client ou prospect de *BeeOne Communications SA*, des communications marketing (par exemple, des Newsletters) de *BeeOne Communications SA* relatives aux activités de *BeeOne Communications SA* pourraient être envoyées au client ou au prospect, lorsqu'il a choisi de les recevoir.

Les communications marketing de *BeeOne Communications SA* incluront toujours l'option pour le client ou le prospect de se désinscrire de la réception de toute autre communication marketing.

Le client ou le prospect peut se désabonner à tout moment en envoyant un courriel à contact@muchomobile.ch et en demandant que son nom soit retiré des listes du marketing de *BeeOne Communications SA*.

9. COOKIES

BeeOne Communications SA utilise des cookies et d'autres technologies sur son site Web pour permettre la collecte de certaines informations à partir du navigateur Web du client. Les cookies sont largement utilisés sur internet.

Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont placés sur l'ordinateur du client ou du prospect par les sites web visités. Ils sont utilisés pour faire fonctionner les sites web, ou les faire fonctionner plus efficacement, ainsi que pour fournir des informations aux propriétaires du site.

BeeOne Communications SA peut recueillir des informations sur l'ordinateur du client ou du prospect, y compris, le cas échéant, son adresse IP, son système d'exploitation et son type de navigateur pour l'administration du système. Il s'agit de données statistiques sur les actions et les modèles de navigation de *BeeOne Communications SA* et cela ne permet pas d'identifier un individu.

Les cookies aident *BeeOne Communications SA* à améliorer les services de *BeeOne Communications SA* et à fournir un meilleur service et plus personnalisé. Ils aident également *BeeOne Communications SA* à s'assurer que le client ou le prospect a lu toute information légale pertinente et à analyser la façon dont le site Web de *BeeOne Communications SA* est utilisé.

10. SÉCURITÉ

BeeOne Communications SA s'engage à assurer la sécurité permanente des données. Les données des clients ou des prospects sont protégées contre tout traitement non autorisé par des mesures organisationnelles et techniques correspondant aux normes internationales, aux standards de qualité et aux progrès techniques, en particulier contre les risques de falsification, de destruction, de vol, de perte, de copie et autres traitements illicites.

BeeOne Communications SA prend des mesures raisonnables et appropriées pour maintenir la confidentialité et l'intégrité des Données et empêcher l'utilisation ou la divulgation non autorisée des données conformément à la nLPD.

BeeOne Communications SA traite les données uniquement de manière compatible avec la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Dans la mesure où cela est nécessaire à ces fins, *BeeOne Communications SA* prend des mesures raisonnables pour s'assurer que les Données sont exactes, complètes, actuelles et autrement fiables en ce qui concerne leur utilisation prévue.

11. TEMPS DE CONSERVATION DES DONNÉES

BeeOne Communications SA ne conserve les données aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées, pour répondre aux besoins des clients et pour remplir les obligations légales de *BeeOne Communications SA*.

Pour établir la durée de conservation des données, *BeeOne Communications SA* applique les critères suivants :

- Pour les services de *BeeOne Communications SA*, *BeeOne Communications SA* conserve les Données pour la durée des services ou du contrat de services.
- Si le client a consenti à recevoir des messages marketing (par exemple, des Newsletters), *BeeOne Communications SA* conserve les Données jusqu'à la désinscription.
- Si des cookies sont placés sur l'ordinateur du client, *BeeOne Communications SA* ne conserve les données que pour la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel elles ont été collectées (par exemple, pendant une session pour les cookies liés à l'inscription ou les cookies d'identification de session).
- Pour la satisfaction des obligations légales envers les autorités compétentes, soit :
 - **Données primaires** : à conserver pendant toute la durée de la relation client, jusqu'à six mois après la fin de celle-ci.
 - **Données secondaires** : à conserver durant 6 mois et destruction obligatoire après 6 mois
 - **Données contractuelles/financières** : à conserver durant 10 ans

BeeOne Communications SA peut conserver les données pour remplir les obligations légales ou réglementaires de *BeeOne Communications SA*, et pour permettre à *BeeOne Communications SA* d'exercer ses droits (par exemple pour tenter une action devant tout tribunal) ou à des fins statistiques ou historiques.

Lorsque *BeeOne Communications SA* n'a plus besoin d'utiliser ou de conserver les données, *BeeOne Communications SA* les supprime de ses systèmes et fichiers ou les anonymise afin de ne plus pouvoir identifier les clients.

12. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES POUR LA PROTECTION DES DONNÉES

En application de la nLPD, les clients ont notamment les droits suivants :

- **Droit d'accès** – le client a, à tout moment et sans donner de raisons, le droit de demander à *BeeOne Communications SA* des copies de ses Données.
- **Droit à l'information** – le client a le droit d'être informé de la façon dont ses données sont utilisées. La présente politique, ainsi que toute information supplémentaire est destinée à fournir ces informations.
- **Droit de retirer le consentement** - lorsque les données sont traitées sur la base du consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment.
- **Droit de rectification** – le client a le droit de demander à *BeeOne Communications*

SA de rectifier les données inexactes et de compléter des données incomplètes.

- **Droit à la limitation du traitement** – le client peut demander de limiter le traitement des données, si la loi le permet
- **Droit à l'effacement /suppression** – le client a le droit de demander à BeeOne Communications SA d'effacer ou de supprimer les données, à moins qu'une base juridique ou l'intérêt légitime de BeeOne Communications SA l'oblige ou l'autorise à conserver les données.
- **Droit d'opposition au traitement** – le client a, à tout moment, le droit de s'opposer au traitement de ses données.
- **Droit à la remise ou à la transmission des Données** – le client a e droit de demander la remise ou la transmission des données sur un format portable lorsque le traitement des données se fait de manière automatisée, sur la base d'un consentement ou d'un contrat
- **Droit de déposer plainte** : si le client n'est pas satisfait de la manière dont les données sont traitées, il peut s'adresser aux tribunaux ou à l'autorité de protection des données fédérale.

L'exercice de ces droits est gratuit. Toute demande relative au traitement des données doit être effectuée à l'adresse suivante : contact@muchomobile.ch.

13. MODIFICATIONS DE LA PRESENTE POLITIQUE

BeeOne Communications SA se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment.

Toute modification de la présente politique entrera en vigueur lorsque *BeeOne Communications SA* en informera les clients.

14. INFORMATIONS DE CONTACT

En cas de questions relatives à la protection des données, un courriel peut être envoyé à l'adresse suivante contact@muchomobile.ch.

15. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Cette politique a été mise à jour 13.11.2024.