

## Politique de confidentialité relative au centre d'aide

Date : Septembre 2019

### Sommaire

1	Généralités.....	1
2	Utilisation de la plateforme du centre d'aide et soumission d'une demande au service client .....	2
3	Destinataires des données personnelles.....	3
4	Vos droits .....	4
5	Sécurité des données .....	6
6	Conservation et suppression des données par Vorwerk International .....	6
7	Statut de la Politique de confidentialité.....	6
8	Délégué à la protection des données .....	7

### 1 Généralités

- 1.1** Les dispositions qui suivent définissent l'usage que fait Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Suisse (ci-après dénommée « **Vorwerk International** ») de vos données à caractère personnel relativement à la plateforme du centre d'aide (ci-après désignée par « le centre d'aide ») et spécifient les données faisant l'objet d'un traitement en cas de demande particulière de votre part concernant l'un des produits ou services de Vorwerk.
- 1.2** Vorwerk International opère le centre d'aide et, à ce titre, assume la responsabilité du traitement des données collectées au travers de la plateforme comme expliqué dans l'article 2 ci-après. Vorwerk International est également chargée du service client de la plateforme en ligne Cookidoo® (ci-après désignée par « Cookidoo »), de l'application officielle Thermomix® Cookidoo® ainsi que de l'application Kobold Robot (ci-après conjointement désignées par « Applications »).
- 1.3** Nonobstant l'article 1.2 ci-dessus, la vente de produits Vorwerk (p. ex. Kobold Thermomix ou Temial) et le service client concernent ordinairement d'autres entités du groupe Vorwerk. Les compétences respectives se rapportent soit au lieu de résidence du client, soit au point de vente du produit considéré. Vous trouverez [ici](#) un aperçu des Filiales Vorwerk compétentes ainsi que leurs politiques de confidentialité applicables.
- 1.4** Afin d'éviter tout doute, les Société du groupe Vorwerk ne sont pas des responsables conjoints du traitement, sauf disposition expresse contraire. Sauf disposition expresse contraire des présentes, chaque transfert de données entre les Sociétés du groupe

Vorwerk constitue un transfert entre deux responsables du traitement et non un traitement d'une Société du groupe Vorwerk pour le compte de l'autre.

## **2 Traitement des données à caractère personnel sur notre plateforme**

La présente Politique de confidentialité donne ci-après des informations précises sur l'utilisation de vos données. Si vous avez des questions ou des observations, veuillez contacter le délégué à la protection des données dont les coordonnées figurent à l'article 8 ci-après.

### **2.1 Utilisation de la plateforme du centre d'aide et soumission d'une demande au service client**

Dès lors que vous accédez à la Plateforme, les données suivantes sont automatiquement transmises à Vorwerk International, pour des raisons techniques :

- L'adresse IP ;
- La date et l'heure de la connexion ;
- Le volume de données transmises ;
- L'appareil et le navigateur utilisés ;
- Le système d'exploitation de l'appareil utilisé ; et
- Une notification indiquant si l'accès a été possible ou non.

Ces données seront traitées afin de vous permettre, techniquement, d'utiliser la Plateforme. Par ailleurs, les données pourront être évaluées à des fins statistiques et afin d'améliorer les services proposés, et ce, de manière anonyme. Le traitement de ces données est fondé sur l'intérêt légitime (art. 6 (1) f du RGPD).

### **2.2 Sur la Plateforme, vous pouvez choisir d'utiliser le formulaire de contact pour soumettre une demande spécifique au service client. Dans ce cas, les données personnelles ci-après sont collectées afin de répondre à votre demande et de permettre à notre service client de vous contacter (les données suivies d'un \* sont facultatives et dépendent du type de demande) :**

- Votre prénom ;
- Votre nom de famille ;
- Votre code postal et votre pays de domicile ;
- Le numéro de la facture/du bon d'achat\* ;

- Numéro de téléphone ;
- Le numéro de la commande\* ; et
- Le nom du produit du client\*.

Ces données seront utilisées exclusivement afin de répondre à votre demande et ne seront traitées à aucune autre fin.

Le traitement de ces données est fondé sur l'exécution d'un contrat (art. 6 (1) b du RGPD).

### **2.3 Service client local**

Si la demande du client concerne un produit ou service Vorwerk pour lequel le service client relève de la compétence d'une autre entité du groupe Vorwerk (cf. articles 1.2 et 1.3), nous partageons avec la Filiale Vorwerk correspondante les données collectées au travers du formulaire de contact afin de répondre à la demande du client. Le cas échéant, les données à caractère personnel telles que définies à l'article 2.2 sont transmises à la Filiale Vorwerk compétente et traitées à cet effet.

Le traitement des données précitées est opéré sur la base du consentement du client (art. 6 al. 1 let. a) du RGPD).

## **3 Destinataires des données personnelles**

3.1 Afin que nous puissions répondre à votre demande, il se peut que nous transmettions vos données personnelles à des tiers agissant pour notre compte ou participant de toute autre manière au service client, notamment :

- Des fournisseurs de services qui collectent des données pour notre compte ; et
- D'autres partenaires qui nous fournissent des services tels que :
  - o Des hébergeurs ; et
  - o Des fournisseurs de services de communication.

3.2 Il se peut que les destinataires des données personnelles susmentionnés se trouvent en dehors de l'Espace économique européen. Si nécessaire et dans la mesure où le pays destinataire n'est pas considéré par la Commission européenne comme présentant un niveau de protection adéquat, nous imposons à ces destinataires de mettre en place des mesures de protection des données telles que des clauses contractuelles types, des garanties suffisantes suivant les directives de la Commission européenne ou une certification au titre du Privacy Shield entre l'UE et les États-Unis ou l'UE et la Suisse.

## **4 Vos droits**

### **4.1 Droit d'accès (art. 15 du RGPD)**

Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données personnelles vous concernant sont ou ne sont pas traitées par Vorwerk International et, lorsqu'elles le sont, l'accès aux données stockées par Vorwerk International ainsi que des informations sur ces données quant à votre personne ou votre pseudonyme.

### **4.2 Droit de rectification (art. 16 du RGPD)**

Vous avez le droit d'obtenir la rectification des données personnelles collectées inexactes vous concernant.

### **4.3 Droit à l'effacement (art. 17 du RGPD)**

Vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données personnelles dans les meilleurs délais dans certains cas, par exemple lorsque vos données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou si vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'art. 6 (1) a du RGPD, et s'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement.

### **4.4 Droit à la limitation du traitement (art. 18 du RGPD)**

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas, par exemple lorsque vous contestez l'exactitude de vos données personnelles ou si nous n'avons pas besoin des données personnelles aux fins du traitement initial mais vous avez besoin que nous conservions ces données aux fins de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice.

### **4.5 Droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD)**

Dans certains cas, vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous avez également le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement ou de nous demander de le faire, sans que nous y fassions obstacle.

#### 4.6 Droit d'opposition (art. 21 du RGPD)

**Si nous traitons vos données personnelles sur la base d'intérêts légitimes (conformément à art. 6 (1) f du RGPD), vous avez le droit de vous opposer à un tel traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière. Nous nous conformerons à votre demande à moins que nous n'ayons des raisons légitimes impérieuses pour le traitement qui l'emportent sur vos intérêts et vos droits, ou si nous avons besoin de traiter les données pour établir, exercer ou défendre une réclamation légale. Toutefois, nous répondrons en tout cas à votre demande si vos données personnelles sont utilisées à des fins de marketing.**

#### 4.7 Droit de retirer votre consentement

Lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement au sens de l'art. 6 (1) a du RGPD, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Veuillez noter que le retrait de votre consentement est sans effet sur la licéité de tout traitement fondé sur celui-ci avant son retrait.

#### 4.8 Exercice de vos droits en matière de protection des données

Si vous avez des questions concernant la collecte, le traitement et l'utilisation de vos données personnelles, la divulgation, la rectification, le blocage ou la suppression de données, l'opposition à un traitement particulier des données ou la portabilité des données, veuillez contacter le délégué à la protection des données dont les coordonnées figurent à l'article 8 ci-après.

Vous avez le droit de nous communiquer vos instructions quant au traitement postérieur à votre décès des données à caractère personnel vous concernant.

#### 4.9 Droit d'introduire une réclamation

4.9.1 Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre dans lequel vous avez votre résidence habituelle.

4.9.2 Si vous n'êtes pas satisfait d'un quelconque aspect du traitement de vos données personnelles par Vorwerk International, nous aimerions en comprendre les raisons et en discuter avec vous pour savoir ce que nous pourrions mettre en œuvre pour améliorer la situation. N'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées figurant à l'article 8 ci-après. Vous pouvez tout de même introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle locale chargée de la protection des données.

## **5 Sécurité des données**

Nous avons mis en place au sein de Vorwerk International des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour prévenir la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

## **6 Conservation et suppression des données par Vorwerk International**

6.1 Nous conservons vos données personnelles dans le cadre du service client aussi longtemps que cela est nécessaire pour vous apporter notre assistance, ou au respect de la législation applicable (y compris concernant la conservation de documents), à la résolution de litiges avec une quelconque partie et à la réalisation de nos activités, de quelque manière que ce soit. En conséquence, nous supprimons les données personnelles dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités susmentionnées.

6.2 Si le traitement des données est fondé sur votre consentement et vous retirez votre consentement, nous supprimerons et rendrons anonymes vos données personnelles dans les meilleurs délais après le retrait de votre consentement, sauf si la conservation des données repose sur une autre base juridique.

6.3 Si nous conservons des données personnelles aux fins exclusives du respect de la législation sur la conservation des documents, nous archiverons ces données. En conséquence, l'accès à ces données sera strictement limité aux personnes qui ont besoin d'y accéder afin de respecter ladite législation.

6.4 Les critères que nous utilisons pour déterminer les durées de conservation de vos données personnelles sont notamment les obligations de conservation en vertu de la législation en vigueur, les règlements applicables et nos obligations opérationnelles, telles que la tenue de compte, la gestion des relations clients et la réponse aux actions en justice, aux réclamations et aux requêtes des autorités de réglementation et des services de police. Si vous avez des questions quant à la durée de conservation de certaines catégories de données personnelles que nous traitons, veuillez nous contacter aux coordonnées figurant à l'article 8 ci-après.

## **7 Statut de la Politique de confidentialité**

La présente Politique de confidentialité a été mise à jour en Septembre 2019. Nous nous réservons le droit de la mettre à jour à tout moment en cas de modification du traitement des données. Nous vous informerons de toute mise à jour de la Politique de confidentialité de manière appropriée, par exemple en affichant une notification lorsque vous

vous connectez à votre compte ou par tout autre moyen qui serait plus adapté (p. ex. par e-mail).

## **8 Délégué à la protection des données**

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Vorwerk International à :

Vorwerk International & Co. KmG  
Verenastrasse 39  
CH-8832 Wollerau  
Switzerland  
[dpo@vorwerk.ch](mailto:dpo@vorwerk.ch)