

Déclaration de protection des données de netpet.ch

La société Swiss Pet Supplies Sàrl, rue de Crause 27, 1373 Chavornay, est l'exploitante du site internet www.netpet.ch et des services offerts sur ce dernier.

La présente déclaration de protection des données a pour but d'informer les visiteurs sur nos politiques de collecte, de traitement, d'utilisation et de divulgation des données personnelles, dès lors que quelqu'un (ci-après « vous » et ses déclinaisons) décide d'utiliser les services offerts.

Les données personnelles sont des informations qui peuvent être associées à une personne déterminée.

0. Préambule

Les données personnelles que nous recueillons sont utilisées pour fournir et améliorer les services.

Elles sont utilisées dans le respect des présentes dispositions.

En choisissant d'utiliser les services offerts, vous acceptez la collecte, le traitement et l'utilisation de données en relation avec cette politique de confidentialité.

1. Quand et à qui la présente déclaration de protection des données s'applique-t-elle?

La présente déclaration de protection des données s'applique à toutes les personnes dont nous traitons les données, dans tous les processus liés aux services offerts.

En particulier, elle s'applique lorsque

- vous consultez notre boutique en ligne www.netpet.ch
- vous faites des achats dans notre boutique en ligne www.netpet.ch
- vous êtes titulaire d'un compte client.e
- vous prenez contact avec nous
- vous vous annoncez en qualité de destinataires d'informations et de communications marketing
- vous recevez des études de marché, sondages d'opinion ou enquêtes clientèle de notre part
- vous participez à des concours ou tirages au sort
- vous participez à des événements clients et/ou publics
- vous visitez nos locaux

2. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?

La responsabilité de chaque traitement de données en vertu de la réglementation sur la protection des données incombe à la société Swiss Pet Supplies Sàrl, qui détermine si ce traitement doit avoir lieu et à quelles fins, ainsi que ses modalités et moyens.

3. Quelles données personnelles traitons-nous?

Nous traitons différentes catégories de données personnelles, dont les principales sont indiquées ci-après à titre informatif. Nous pouvons toutefois traiter également d'autres données personnelles selon les cas.

3.1 Données de base

Les données de base sont les données fondamentales vous concernant.

Les données de base comprennent les informations telles que, de manière non exhaustive, le nom de famille, le prénom, les adresses, l'adresse électronique, les numéros de téléphone, le nom d'utilisateur, les paramètres concernant la réception d'informations et de communications marketing, les informations sur la participation à des concours ou tirages au sort.

3.2 Données de contrat

Les données de contrat sont les données personnelles recueillies en lien avec la conclusion et l'exécution des contrats.

Les données de contrat comprennent les informations telles que, de manière non exhaustive, celles relatives à l'exécution et à la gestion des contrats (p. ex. les coordonnées, les adresses de livraison, les livraisons effectuées ou non effectuées et les informations sur les moyens de paiement), celles relatives au service clientèle et à l'assistance, celles relatives à nos interactions avec vous, celles relatives aux créances et droits et avantages acquis (par exemple, bons d'achat), celles relatives aux défauts et réclamations ou celles sur la satisfaction du/de la client.e, que nous pouvons collecter par des enquêtes.

3.3 Données de communication

Lorsque nous avons contact, nous traitons les contenus des communications échangés et les informations sur le type, le moment et le lieu de la communication.

Les données de communication comprennent les informations telles que, de manière non exhaustive, le nom et les coordonnées (adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, ...), le contenu des courriels, correspondances, messages, entretiens téléphoniques, les réponses aux sondages auprès de la clientèle et aux enquêtes de satisfaction, les informations sur le type, le moment et, le cas échéant, le lieu de la communication.

3.4 Données comportementales et de transaction

Lorsque vous utilisez les services offerts par la boutique en ligne www.netpet.ch, nous collectons de données sur votre utilisation.

Les données comportementales et de transaction comprennent les informations telles que, de manière non exhaustive, celles relatives à votre comportement dans la boutique en ligne (paniers commandés et annulés, listes de favoris, articles consultés, termes recherchés et résultats des recherches, type de moyen de paiement, mode de livraison choisi, etc.), celles relatives à votre utilisation de nos communications électroniques (p. ex. si et quand vous avez ouvert un courriel ou cliqué sur un lien), celles relatives à la participation à des concours et à la fréquentation d'évènements clients et/ou publics (date, lieu, type d'évènement, ...).

3.5 Données de préférence

De manière à adapter nos services à nos client.e.s, nous traitons également des données relatives à vos intérêts et préférences.

3.6 Données techniques

Lorsque vous utilisez les services offerts par la boutique en ligne www.netpet.ch, nous collectons des données techniques, telles que l'adresse IP ou un identifiant de votre appareil, la version du système d'exploitation, le navigateur, le fournisseur d'accès Internet, des informations relatives à votre fournisseur d'accès Internet, le moment de l'utilisation ; les enregistrements du système concernant les accès et autres processus (données du journal) font également partie des données techniques.

4. D'où proviennent les données personnelles?

4.1 Données fournies

Des données personnelles vous concernant, notamment des données de base, de contrat et de communication, nous sont fournies par vos soins.

Lorsque vous nous fournissez des données relatives à d'autres personnes (p. ex. des membres de votre famille), nous partons du principe que vous y êtes autorisé.e et que ces données sont correctes. Assurez-vous également que ces autres personnes ont été informées de la présente déclaration de protection des données.

4.2 Données collectées

Nous pouvons collecter, par nos propres soins ou de manière automatisée, des données personnelles vous concernant, notamment des données techniques ainsi que des données comportementales ou de transaction.

4.3 Données reçues

Nous pouvons recevoir des données personnelles vous concernant de la part de tiers tels que des prestataires logistiques et de services comme La Poste Suisse ou PostFinance, des personnes de votre entourage, des fournisseurs de services en ligne ou de cybersécurité, des registres publics.

5. A quelles fins traitons-nous des données personnelles?

Nous traitons vos données personnelles essentiellement pour vous fournir nos services, répondre à vos besoins et demandes individuels et vous proposer une expérience améliorée.

Nos traitements visent ainsi notamment à l'exécution de contrats, la communication, l'information et le marketing, des études de marché et le développement de l'assortiment, la sécurité informatique et physique, le respect d'exigences légales ou l'exercice de droit juridiques.

6. À qui transmettons-nous vos données personnelles?

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des tiers - sociétés et individus - lorsque l'exécution du contrat l'exige ou que nous recourons à leurs services.

Les prestataires des domaines suivants sont notamment concernés : expédition et logistique, service de paiement et encaissement, garantie fabricant, services informatiques, activités fiduciaires, publicité et marketing, organisation et déroulement d'évènements, service de conseils aux entreprises, service d'analyse de la façon dont nos services sont utilisés.

Les prestataires tiers sont tenus de traiter vos données personnelles uniquement dans le cadre de leurs compétences, aux fins d'exécution des mandats qui leur sont confiés. Obligés de ne pas les divulguer ou utiliser à toutes autres fins, ils doivent en outre garantir la sécurité de vos données personnelles en prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées.

Dans certains cas, nous pouvons transmettre vos données personnelles aux autorités, en Suisse et à l'étranger, lorsque nous y sommes tenus ou autorisés légalement, lorsque la sauvegarde de nos droits et intérêts légitimes le requiert ou lorsque nous estimons cette démarche nécessaire pour d'autres motifs juridiques. Les autorités sont alors responsables du traitement des données que nous leur avons transmises.

7. Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Nous apprécions la confiance que vous nous accordez en nous fournissant des données personnelles et utilisons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de les protéger.

Aucune méthode de transmission sur l'internet ou de stockage électronique n'étant sûre et fiable à 100% et certains risques résiduels étant inévitables, une sécurité absolue ne peut être garantie.

Nous vous invitons également à prendre les mesures utiles et nécessaires à garder confidentielles vos données d'accès à tout site internet, notamment dans le cas d'un partage des appareils.

8. Pendant combien de temps traitons-nous vos données personnelles?

Nous conservons vos données

- le temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées ;
- aussi longtemps que nous avons un intérêt légitime à les enregistrer, par exemple pour un besoin de faire valoir des droits ou de nous défendre contre des prétentions ;
- aussi longtemps que la loi nous y oblige ; à cet égard, la correspondance commerciale, les contrats conclus et les pièces comptables doivent notamment être conservés pendant 10 ans.

9. Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données personnelles?

9.1 Droit aux renseignements

En tout temps, vous avez le droit de demander des renseignements sur le traitement des données personnelles vous concernant. Une demande de renseignement doit nous être adressée accompagnée d'une preuve d'identité.

L'octroi des renseignements demandés peut être restreint ou refusé lorsque cette communication s'oppose à nos obligations légales ou à nos intérêts légitimes ou à ceux de tiers. Il en est de même lorsque la demande de renseignements est abusive. Si le volume de travail nécessaire est considérable, une participation aux frais peut être exigée ; le cas échéant, une information vous est préalablement adressée.

Les demandes sont traitées dans un délai légal de 30 jours. Nous nous réservons le droit de le prolonger dans le cas d'un nombre de demandes important, si des motifs techniques ou juridiques le justifient ou si nous avons besoin d'informations complémentaires de votre part. Le cas échéant, cette prolongation de délai vous est communiquée.

9.2 Droit à la rectification et à la suppression

En tout temps, vous avez le droit de demander la suppression ou la rectification de vos données personnelles. Une demande de rectification ou de suppression doit nous être adressée accompagnée d'une preuve d'identité. Vous pouvez en outre exercer certains droits via le compte client.

Ces droits peuvent être limités ou exclus dans des cas particuliers, par exemple s'il existe des doutes quant à l'identité ou que cela est nécessaire à la protection d'autres personnes, pour sauvegarder des intérêts dignes de protection ou pour respecter des obligations légales.

10. Information sur les cookies

Les cookies sont des fichiers contenant une petite quantité de données qui sont généralement utilisés comme identifiants uniques anonymes. Ils sont envoyés à votre navigateur par les sites web que vous visitez et sont stockés dans la mémoire interne de votre appareil.

Les cookies permettent de rendre votre visite du site internet www.netpet.ch plus simple, agréable et utile et d'améliorer les interactions utilisateur.trice.

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez toutefois configurer votre navigateur pour qu'il ne stocke aucun cookie sur votre appareil ou qu'un message apparaisse lorsqu'un cookie est envoyé à celui-ci.

Si vous choisissez de refuser nos cookies, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser certaines fonctionnalités du site.

Nous pouvons aussi nous servir des cookies de tiers, en tant qu'outils d'analyse et mesures de suivi ou de ciblage. Dans ce cas, les cookies générés lors de la visite d'un site web ne sont pas enregistrés par nous-mêmes mais par le fournisseur tiers. Ces derniers, tels Google, Google Analytics, Google Ads ou Facebook, peuvent aussi être domiciliés en dehors de l'Espace économique européen (EEE).

11. Liens vers d'autres sites

Le site internet www.netpet.ch peut contenir des liens vers d'autres sites. Si vous cliquez sur le lien d'un tiers, vous serez dirigé.e vers ce site.

Notez que ces sites externes ne sont pas exploités par Swiss Pet Supplies Sàrl. Par conséquent, nous vous conseillons vivement de consulter la politique de confidentialité de ces sites.

Nous n'avons aucun contrôle et n'assumons aucune responsabilité quant au contenu, aux politiques de confidentialité ou aux pratiques des sites ou services tiers.

12. A qui pouvez-vous vous adresser si vous avez des questions sur la protection des données?

Pour toute demande ou question relative à la protection des données, vous pouvez vous adresser à Swiss Pet Supplies Sàrl, Rue de Crause 27, 1373 Chavornay, contact@netpet.ch.

13. Modification de la présente déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données peut être adaptée au fil du temps, par exemple lorsque les modalités de traitement ou la situation juridique évoluent.

Les modifications seront communiquées par la publication de la nouvelle déclaration de protection des données. Nous vous conseillons ainsi de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des éventuelles modifications.

La présente déclaration de protection des données entre en vigueur le 25 mars 2023.

Version : 2023.03_1-fr