Informations sur la protection des données pour les clients, les fournisseurs et les commerciaux

Statut : Septembre 2024

Le groupe Endress+Hauser ("Endress+Hauser", "nous" ou "notre") accorde une grande importance à la protection des données personnelles, en particulier celles des clients (y compris les clients potentiels), des fournisseurs et des partenaires commerciaux (ci-après dénommés collectivement "personnes de contact"). Avec les informations suivantes sur la protection des données, nous vous informons sur le type et l'étendue du traitement de vos données personnelles, les finalités et bases juridiques, la divulgation à des tiers et les délais de suppression, ainsi que vos droits en tant que personne concernée

Les informations sur la protection des données s'appliquent à toutes les sociétés affiliées à Endress+Hauser. Elles s'appliquent en complément de la déclaration générale de protection des données, qui peut être consultée sous l'onglet "Protection des données" au bas de www.endress.com ou sur le site Web du pays correspondant, et prévalent sur cette dernière en cas de conflit. L'applicabilité d'autres avis de protection des données pour des circonstances spécifiques reste réservée.

A. Dispositions générales

1 Responsabilité

Les détails de la société Endress+Hauser responsable dans chaque cas et d'autres informations sur l'autorité de surveillance compétente peuvent être trouvés sur notre site web.

Vous pouvez contacter le délégué interne à la protection des données ou, le cas échéant, le délégué à la protection des données de l'entreprise concernée par courrier à l'adresse indiquée sur le site web avec la mention "délégué à la protection des données" ou à l'adresse électronique indiquée.

2 Catégories de personnes concernées, de données traitées et sources de données

Les catégories de personnes concernées par le traitement des données sont les suivantes

- Employés , Salariés
- Employés des sociétés affiliées
- Clients, fournisseurs, partenaires commerciaux
- Consultants
- Prestataires de services externes

- Personnel des services fiscaux et d'audit
- Délégué à la protection des données, responsable de la sécurité
- Représentants des autorités, des institutions d'assurance sociale

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les suivantes

- Données de base (par exemple, nom et prénom, adresse, fonction, département)
- Informations de contact (par exemple, numéro de téléphone, adresse électronique)
- Les données nécessaires au traitement et à la gestion d'une demande (y compris les demandes d'assistance), y compris les données relatives à la solvabilité, le cas échéant ;
- Données contractuelles, en particulier en lien avec les contrats de fourniture, les contrats de services, etc.
- Données CRM, notamment l'historique des clients, les statistiques sur les clients
- Données publicitaires et de vente et autres données de catégories comparables
- Enquêtes de satisfaction auprès des clients
- Données comprenant des données audio et/ou vidéo, des enregistrements et des transcriptions de participants à des conférences audio ou vidéo, y compris des informations sur les communications telles que l'heure et la durée de l'utilisation, les identifiants de la source et de la destination, les numéros de téléphone de départ et d'arrivée, le statut de la communication, la localisation, l'adresse IP et le volume d'utilisation.
- Le contenu des communications, qui comprend, par exemple, les messages vocaux, les messages et les enregistrements d'appels enregistrés par l'intermédiaire de nos services.
- Listes de contacts et carnet d'adresses.
- L'autorisation d'accéder à l'appareil photo, au microphone et aux photos, de passer et de recevoir des appels et des messages vocaux et vidéo et d'envoyer des photos à d'autres personnes peut être demandée.
- Informations de géolocalisation. Si votre appareil mobile est équipé d'un GPS, il est capable de déterminer sa localisation géographique précise.
- Participation à des formations complémentaires, à des événements pour les clients, à des cours et à des certifications.

Nous traitons les données personnelles que nous avons obtenues dans le cadre de relations d'affaires ou de demandes de renseignements. En règle générale, nous recevons ces données directement du partenaire contractuel ou de la personne faisant la demande. Toutefois, les données personnelles peuvent également provenir de sources publiques (par exemple, le registre du commerce), à condition que le traitement de ces données soit autorisé. Les données peuvent également nous être transmises légitimement par d'autres entreprises, telles que des entreprises affiliées. Selon le cas individuel, nous stockons également nos propres informations sur ces données (par exemple, dans le cadre d'une relation commerciale en cours)

3 Objectif du traitement, base juridique

a. **Pour l'accomplissement des obligations contractuelles**

Nous traitons les données à caractère personnel principalement pour l'accomplissement des obligations contractuelles et la fourniture de services connexes ou dans le cadre de l'initiation d'un contrat correspondant (par exemple, négociations contractuelles (également par le biais de conférences audio et vidéo), préparation d'offres, etc.) En outre, nous traitons vos données dans le cadre du traitement des services fournis, en particulier la facturation, la gestion des comptes débiteurs, la relance et le recouvrement des créances.

Le traitement des données sert notamment aux objectifs suivants :

- Initiation, accomplissement et exécution de contrats
- Communication avec nos contacts sur les produits, services et promotions
- Assistance, notamment en répondant aux questions de nos personnes de contact
- Planification, mise en œuvre et gestion de la relation commerciale avec nos contacts

b. **Pour sauvegarder des intérêts légitimes dans le cadre de l'équilibre des intérêts**

Dans la mesure où cela est nécessaire, nous traitons vos données au-delà de l'exécution effective du contrat pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers, à savoir

- Marketing direct auprès des clients existants, dans la mesure où vous ne vous êtes pas opposé à l'utilisation de vos données
- Enquêtes de satisfaction auprès des clients existants à des fins d'assurance qualité, sauf si vous vous êtes opposé à leur utilisation
- Règlement des litiges juridiques, exécution des contrats existants et revendication, exercice et défense des droits légaux.
- Sécurisation à des fins de preuve et archivage à l'épreuve des audits de la correspondance, en particulier des courriels électroniques
- Traitement des données pour la sécurité, l'assurance qualité et l'optimisation des processus: à des fins de sécurité (des données) (par exemple pour détecter des infractions pénales ou des abus), pour établir des statistiques et pour l'assurance qualité, l'optimisation des processus et la sécurité de la planification. Pour ce traitement, il existe un intérêt légitime de la part du responsable du traitement pour assurer le bon déroulement des processus, ainsi que l'amélioration continue des produits et services respectifs. Selon l'avis du responsable du traitement, il n'existe pas d'intérêt légitime prédominant des personnes concernées, étant donné que l'intensité du traitement est maintenue à un niveau aussi faible que possible, par exemple en utilisant des pseudonymes.
- Maintien et protection de la sécurité de nos systèmes et des opérations informatiques de l'entreprise

- Mesures de sécurité des bâtiments et des installations (par exemple, contrôle d'accès ou surveillance vidéo)
- Échange de données de contrôle et de planification, de contrôle de gestion et de trésorerie avec les sociétés affiliées d'Endress+Hauser
- Vérification de crédit

c. **Sur la base de votre consentement**

Dans la mesure où vous nous avez donné votre consentement dans des cas particuliers pour traiter des données à caractère personnel à des fins spécifiques (par exemple, enregistrement de films et de photos, abonnement à la lettre d'information, enregistrement ou transmission de conférences audio ou vidéo), la légalité de ce traitement est fondée sur votre consentement. Le consentement donné peut être révoqué à tout moment.

d. **En raison d'exigences légales ou dans l'intérêt public**

En outre, nous sommes soumis à diverses obligations légales découlant des lois nationales, des conventions internationales, etc. (par exemple, comparaison avec les listes antiterroristes, loi sur le blanchiment d'argent). Les finalités du traitement incluent, entre autres, la vérification de l'identité, le respect des obligations de contrôle et de déclaration en vertu du droit fiscal et social, la prévention de la fraude et du blanchiment d'argent, ainsi que l'évaluation et la gestion des risques au sein du groupe Endress+Hauser

4 Qui reçoit mes données

Au sein de l'entreprise responsable Endress+Hauser, l'accès à vos données est accordé aux départements qui en ont besoin pour remplir nos obligations contractuelles et légales ou pour protéger des intérêts légitimes. En outre, les prestataires de services, les agents d'exécution ou les autorités que nous employons peuvent recevoir des données à ces fins.

Nous ne pouvons divulguer des informations vous concernant que si la loi l'exige ou l'autorise, si vous y avez consenti ou si nous avons chargé des sous-traitants de garantir également le respect de la confidentialité et des exigences des réglementations applicables en matière de protection des données.

Dans ces conditions, les destinataires suivants peuvent recevoir des données nominatives

- Les sociétés affiliées à Endress+Hauser, en particulier pour le traitement des commandes des clients dans la mesure où elles agissent en tant que sous-traitants pour nous
    - dans le cadre de la transmission mutuelle de données et de l'échange de messages électroniques et de l'utilisation de services échange de données et de collaboration

  - pour l'échange de données de gestion et de planification (données financières et de contrôle) entre les entreprises affiliées, dans la mesure où cela est nécessaire pour sauvegarder nos intérêts légitimes
  - Personne de contact dans le cadre de l'échange de données provenant de formations conjointes, d'événements, de webinaires à des fins de vente, d'assistance et de marketing
- Sous-traitants, en particulier les fournisseurs de services cloud
- Sous-traitants pour l'exécution des commandes, en particulier pour le transport et la logistique
- Personne de contact dans le cadre de la correspondance commerciale et de la documentation des commandes
- Prestataires de services financiers, bancaires et compagnies d'assurance
- Conseillers externes (avocats, conseillers fiscaux et auditeurs)
- Prestataires de services externes (par exemple pour la télémaintenance des systèmes informatiques, l'évaluation du crédit, la destruction des données, le recouvrement des créances, le traitement des paiements, la téléphonie)
- Assurances
- Organismes publics pour l'accomplissement des obligations légales de notification (par exemple, les autorités fiscales, les institutions de sécurité sociale, les forces de l'ordre, les autorités de surveillance)
- Organismes publics chargés de remplir les obligations légales de notification, par exemple les autorités fiscales, les organismes compétents dans le cadre des procédures A1

5 Les données seront-elles transférées vers un pays tiers ?

Les données ne sont transmises à l'étranger que dans le cadre des dispositions applicables en matière de protection des données. En particulier, dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de vos commandes, où cela est requis par la loi (par ex. obligations de déclaration en vertu du droit fiscal), où vous nous avez donné votre consentement ou dans le cadre d'un traitement de données mandaté. En outre, nous transmettons des données à des sociétés affiliées pour la protection d'intérêts légitimes. En cas de transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers, nous assurons un niveau approprié de protection des données.

Lors de la prestation de services et du détachement d'employés (procédure A1), il se peut que nous transmettions aux autorités compétentes des données à caractère personnel sur nos clients ou sur le lieu de travail, conformément aux obligations légales en matière d'information

Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données **(RGPD)** de l'UE, les dispositions suivantes s'appliquent également :

Le transfert de données vers des pays situés en dehors de l'UE ou de l'EEE (appelés pays tiers) n'a lieu que dans le cadre des réglementations applicables en matière de protection des données. En cas de

transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers, nous assurons un niveau approprié de protection des données, par exemple par le biais de garanties spéciales, telles que la détermination officiellement reconnue d'un niveau de protection des données correspondant à celui de l'UE (par exemple pour la Suisse) ou le respect des obligations contractuelles spéciales reconnues (appelées "clauses contractuelles types de l'UE")

6 Combien de temps mes données seront-elles conservées

Nous traitons et conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de nos obligations contractuelles et légales. Nous supprimons vos données personnelles dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus. Dans ce contexte, les données personnelles peuvent être conservées pendant la période au cours de laquelle des réclamations peuvent être formulées contre les sociétés affiliées à Endress+Hauser (délais de prescription légaux). Nous conservons également vos données personnelles dans la mesure où nous sommes légalement tenus de le faire. Les obligations de preuve et de conservation des données résultent des réglementations commerciales, fiscales et de sécurité sociale. En outre, nous conservons des documents et des courriers électroniques pertinents pour l'entreprise dans le but d'assurer un archivage légalement sécurisé à des fins fiscales et de fournir des documents pour la défense contre les réclamations injustifiées et l'exécution des réclamations.

7 Obligation de fournir des données

Nous traitons vos données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles et légales ainsi qu'à la protection de nos intérêts légitimes ou si vous nous avez donné votre consentement. Dans le cadre de l'exécution ou de l'initiation d'un contrat, vous devez fournir les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles et des obligations qui y sont associées. En outre, vous devez fournir les données à caractère personnel que nous sommes légalement tenus de collecter. Sans ces données, nous ne serons pas en mesure de conclure ou d'exécuter un contrat avec vous.

Dans le cas d'une collecte de données basée sur le consentement, la fourniture de données par vous est volontaire et non obligatoire.

8 Une prise de décision automatisée (y compris le profilage) a-t-elle lieu ?

Nous traitons vos données de manière partiellement automatisée dans le but d'évaluer certains aspects personnels (Profilage). Par exemple, nous utilisons le Profilage dans les cas suivants :

- En raison des exigences légales, nous sommes obligés de vérifier les listes antiterroristes

- Afin de pouvoir vous informer et vous conseiller sur les produits de manière ciblée, nous utilisons des outils d'évaluation. Ceux-ci permettent une communication et une publicité axées auxbesoins (segmentation de la clientèle). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la déclaration de protection des données sur notre site web.

B. Dispositions particulières

9 Vonage

(1) Nous utilisons des solutions et des services de communication fournis par Vonage Holdings Corp. et ses sociétés affiliées ("Vonage"), 101 Crawfords Corner Road, Suite 2416 Holmdel, NJ 07733 USA. Vonage offre une solution de communications unifiées complète et entièrement configurée pour la fourniture de communications de bout en bout via la voix, la vidéo, les messages texte, les applications mobiles et les outils de collaboration.

(2) Les catégories de données personnelles traitées et les personnes concernées sont décrites à la section A.2

(3) L'organisateur de la réunion Endress+Hauser peut choisir qui a accès à l'enregistrement et à la transcription de la réunion Vonage. Soit tout le monde avec le lien de la réunion, soit uniquement l'organisateur et les co-organisateurs, soit des personnes spécifiques en plus de l'organisateur ou des organisateurs.

(4) La base juridique du traitement des données susmentionné est l'exécution du contrat. L'entité Endress+Hauser responsable utilisant Vonage traite le contenu en tant que responsable du traitement des données pour l'exécution du contrat avec ses partenaires commerciaux (dans l'UE, art. 6 para. 1 lit. b) GDPR). Si le traitement n'est pas nécessaire à l'exécution du contrat, la base juridique est votre consentement (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD).

(5) Vonage Contact Centre stocke les données personnelles des services Vonage CC, telles que les enregistrements d'appels, dans les centres de données AWS. Ceux-ci sont divisés en trois régions : La région EMEA (les centres de données AWS sont situés à Londres et à Francfort), la région des États-Unis (les centres de données AWS sont situés en Virginie, en Californie et en Oregon) et la région APAC (les centres de données AWS sont situés à Sydney et Singapour).

(6) Nous avons conclu un accord de traitement des données (DPA) écrit avec Vonage qui contient des obligations de protection des données et de sécurité des données, ainsi que des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées aux activités de traitement et conformes au RGPD, y compris les clauses contractuelles types (SCC).

(7) De plus amples informations sont disponibles dans la politique de confidentialité de Vonage : https://www.vonage.com/legal/privacy-policy/

10 MS Teams

(1) Nous utilisons Microsoft Teams Basic et Microsoft Teams Premium, sauf indication contraire, ci-après dénommés collectivement "Microsoft Teams" ou "Teams".
(2) Les services Microsoft Teams sont fournis par Microsoft Ireland Operations, Ltd basée en Irlande (One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521)
(3) Les catégories de données à caractère personnel traitées et les personnes concernées sont décrites à la section A.2.
(4) Teams Premium est une offre qui s'appuie sur la solution Teams Basic actuelle et propose des fonctions supplémentaires qui rendent les réunions Teams particulièrement personnalisées, intelligentes et sécurisées. Microsoft Teams Premium propose des fonctionnalités telles que des traductions en direct et des récapitulatifs, qui sont alimentées par la technologie de l'intelligence artificielle. La fonction "Intelligent Recap" fonctionne comme un assistant virtuel qui prend des notes. Il complète vos notes de réunion en utilisant l'IA pour interpréter les comptes rendus de réunion. La version premium de Teams utilise des capacités avancées d'IA pour fournir des sous-titres en temps réel pendant les réunions en ligne. Ces sous-titres sont traduits dans 40 langues différentes.
(5) L'entité Endress+Hauser responsable utilisant Teams traite le contenu en tant que responsable du traitement des données pour l'exécution du contrat avec ses partenaires commerciaux (dans l'UE Art. 6 para. 1 lit. b) RGPD). Dans la mesure où le traitement n'est pas nécessaire à l'exécution du contrat, la base juridique est l'intérêt légitime d'Endress+Hauser et de ses partenaires commerciaux à documenter et à soutenir les processus et les tâches (dans l'UE, article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD). Dans la mesure où les réunions sont enregistrées et/ou transcrites, la base juridique pour le traitement des données susmentionnées est votre consentement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, du RGPD. lit. a) .
(6) Les données relatives à MS Teams sont traitées par Microsoft en tant que sous-traitant, conformément au DPA (Data Processing Agreement) sous-jacent, avec Endress+Hauser InfoServe GmbH & Co. KG en tant que partenaire contractuel agissant en tant que sous-traitant du groupe Endress+Hauser.
(7) Pour plus d'informations sur la manière dont Microsoft Teams Premium gère la confidentialité des données, veuillez consulter la politique de confidentialité de Microsoft : https://privacy.microsoft.com/en-us/privacystatement

C. Vos droits en tant que personne concernée

11 Quels sont mes droits en matière de protection des données ?

Dans la mesure où le traitement de vos données personnelles par le responsable du traitement relève du règlement général sur la protection des données (**RGPD**) de l'UE, vous disposez des droits suivants, sinon les dispositions légales locales applicables au traitement par le responsable du traitement s'appliquent.

Droits selon l'art. 15 suivants RGPD

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant font l'objet d'un traitement. Si tel est le cas, elle a le droit d'être informée de ces données à caractère personnel, conformément à l'art. 15 du RGPD.

Sous certaines conditions légales, vous avez le droit de rectification conformément à l'art. 16 RGPD, le droit à la limitation du traitement conformément à l'art. 18 RGPD et le droit à l'effacement ("droit à l'oubli") conformément à l'art. 17 du RGPD. En outre, vous avez le droit d'obtenir les données que vous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ("droit à la portabilité des données") conformément à l'art. 20 du RGPD, à condition que le traitement soit effectué selon une procédure automatisée et qu'il soit fondé sur le consentement conformément à l'art. 6 para. 1 lit. a) ou à l'art. 9 para. 2 lit. a) ou sur un contrat conformément à l'Art. 6 para. 1 lit. b) RGPD.

Révocation du consentement conformément à l'art. 7 (3) RGPD

Si le traitement est fondé sur le consentement, vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement au traitement des données personnelles. La révocation du consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué sur la base du consentement jusqu'à la révocation.

Droit de recours conformément à l'art. 77 RGPD

Vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès de l'entreprise responsable ou d'une autorité de contrôle de la protection des données. Vous trouverez sur le site web d'Endress+Hauser des informations sur le responsable du traitement de vos données et, le cas échéant, sur le délégué à la protection des données ainsi que sur l'autorité de contrôle compétente.

Droit d'opposition conformément à l'art. 21 RGPD

Droit d'opposition individuel: Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles effectué sur la base de l'art. 6, para. 1 lit. f) RGPD (traitement des données sur la base d'un équilibre des intérêts) ; cela s'applique également à un profilage fondé sur cette disposition au sens de l'art. 4 para. 4 RGPD, le cas échéant.

Si vous vous y opposez, nous ne traiterons plus vos données personnelles, à moins que nous puissions démontrer l'existence de motifs légitimes impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou que le traitement serve à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Droit d'opposition au traitement des données à des fins publicitaires : Dans certains cas, nous traitons vos données personnelles à des fins de publicité directe. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de publicité directe; ceci s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à une telle publicité directe. Si vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel à ces fins.

L'opposition peut être faite sans formalités auprès du bureau indiqué au point 1.