

Déclaration de protection des données — ALCOLM Cloud Services

ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Suisse — Version 3.0, 28.10.2026

1. Qui nous sommes et ce que couvre la présente déclaration

ALCOLM AG («ALCOLM», «nous») propose des logiciels de gestion d'entreprise basés sur le cloud (les «Services»). La présente déclaration de protection des données explique comment nous traitons des données personnelles en rapport avec les Services et notre site web. Elle s'adresse à nos clients, aux utilisateurs agissant pour eux et aux autres personnes qui interagissent avec nous (p. ex. prospects et contacts de support).

Nous traitons les données personnelles conformément à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) et, le cas échéant, au règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD).

La présente déclaration est disponible en allemand, anglais, français et italien ; en cas de divergences, la version allemande prévaut.

2. Nos deux rôles : responsable du traitement et sous-traitant

Nous traitons des données personnelles dans deux rôles distincts :

- En qualité de responsable du traitement, nous traitons les données personnelles dont nous avons besoin pour nos propres besoins : gestion des comptes clients, mise à disposition des connexions, facturation, support, sécurisation et amélioration des Services, ainsi que communication avec vous. La présente déclaration décrit ce traitement.
- En qualité de sous-traitant, nous hébergeons et traitons les données que nos clients et leurs utilisateurs saisissent dans les Services («Données du Client»). Les Données du Client peuvent contenir des données personnelles des collaborateurs, clients et partenaires commerciaux de nos clients. Pour ces données, notre client est le responsable du traitement et décide des finalités et des moyens ; nous ne les traitons que sur ses instructions documentées, conformément au contrat de sous-traitance des données (Partie 2 de nos CG, disponible sur <https://alcolm.com/agb>). Pour toute question concernant des données personnelles contenues dans les Données du Client, veuillez vous adresser à l'organisation qui vous a donné accès aux Services.

3. Données personnelles que nous traitons en qualité de responsable du traitement

Catégorie	Exemples	Finalité / base légale*
Données de compte	Nom, adresse e-mail professionnelle, numéro de téléphone, fonction, employeur, nom d'utilisateur, mot de passe (haché)	Fourniture et administration des Services (exécution du contrat)
Données contractuelles et de facturation	Coordonnées de l'entreprise, abonnement, factures, statut de paiement	Facturation, comptabilité, recouvrement de créances (exécution du contrat ; obligations légales)
Données de support	Demandes de support par e-mail ou téléphone, correspondance, informations de diagnostic que vous fournissez	Fourniture du support, amélioration des Services (exécution du contrat ; intérêt légitime)
Données techniques et d'utilisation	Adresses IP, informations sur le navigateur et l'appareil, horodatages de connexion, fichiers journaux, événements d'utilisation	Sécurité informatique, analyse des erreurs, planification des capacités, amélioration des Services (intérêt légitime)

Données de marketing et du site web	Coordonnées de prospects, cookies et technologies similaires (voir chiffre 8)	Promotion de nos Services (intérêt légitime ; consentement lorsque requis)
-------------------------------------	---	--

*Les bases légales sont indiquées pour les traitements soumis au RGPD. Selon la LPD suisse, nous nous fondons sur les principes de traitement de la LPD et, si nécessaire, sur les motifs justificatifs de l'art. 31 LPD.

4. Où vos données sont traitées et qui les reçoit

Nous faisons appel aux prestataires suivants (sous-traitants) pour fournir les Services :

- iWay AG, Zurich, Suisse — hébergement des applications et bases de données pour les produits Alcolm Business Solution (ABS) et Alcolm Logistik Lösungen 1, et exploitation de notre infrastructure SMTP ; centre de données : Rechenzentrum Ostschweiz, Gais AR, Suisse
- Infomaniak Network SA, Genève, Suisse — hébergement des applications et bases de données pour les produits Alcolm Business Solution für Sport Business et Alcolm Logistik Lösungen 2, ainsi qu'hébergement de tous les environnements de test ; centres de données en Suisse (certifié ISO 27001:2022)
- Amazon Web Services EMEA SARL, Luxembourg — stockage objet (Amazon S3) pour les documents téléversés ou générés dans les applications (p. ex. PDF), stockés dans la région AWS Europe (Zurich), eu-central-2, Suisse
- Microsoft Ireland Operations Ltd., Dublin, Irlande — envoi d'e-mails depuis les applications via Microsoft 365 (région de tenant UE), lorsque ni le serveur e-mail du client ni notre infrastructure SMTP chez iWay ne sont utilisés. L'envoi d'e-mails s'effectue en règle générale via le propre serveur e-mail du client (le client dépose à cet effet ses données d'accès dans le système) ; dans ce cas, aucun prestataire d'ALCOLM n'est impliqué.
- Zendesk, Inc., San Francisco, États-Unis — ticketing de support (en complément de notre propre système de tickets) ; les demandes de support peuvent contenir des données personnelles ; résidence des données UE configurée
- Vonage B.V., Amsterdam, Pays-Bas — envoi de SMS depuis les applications (numéros de téléphone et contenu des messages)

La liste actuelle des sous-traitants ultérieurs utilisés pour le traitement des Données du Client figure à l'annexe C du contrat de sous-traitance des données (Partie 2 des CG, disponible sur <https://alcolm.com/agb>) ; les clients sont informés des changements envisagés conformément au CST.

Nous ne communiquons des données personnelles à d'autres tiers que si cela est nécessaire à l'exécution du contrat, si vous y avez consenti ou si nous y sommes légalement tenus (p. ex. envers des tribunaux ou des autorités).

Les applications, bases de données et le stockage de documents se trouvent dans des centres de données en Suisse. Certains services auxiliaires (ticketing de support, envoi d'e-mails via Microsoft 365, envoi de SMS) traitent des données dans l'UE/EEE, où existe un niveau de protection des données adéquat. Si des données sont néanmoins communiquées vers un pays sans niveau de protection adéquat — en particulier, un accès à distance occasionnel par le personnel de support ou d'exploitation de prestataires ayant une société mère américaine ne peut être exclu —, nous garantissons des garanties appropriées, en particulier les clauses contractuelles types de l'UE complétées selon les exigences du droit suisse et/ou la certification du destinataire sous le Swiss–U.S. / EU–U.S. Data Privacy Framework.

5. Conservation

Nous ne conservons les données personnelles qu'aussi longtemps que nécessaire aux finalités décrites ci-dessus ou que la loi l'exige :

- Données de compte : pendant la durée du contrat et jusqu'à 12 mois après
- Données contractuelles et de facturation : 10 ans (obligation légale de conservation selon le droit commercial suisse)
- Correspondance de support : 24 mois après la clôture de la demande
- Fichiers journaux et données techniques : 12 mois, sauf nécessité plus longue pour des investigations de sécurité
- Données du Client (rôle de sous-traitant) : pendant la durée du contrat plus le délai d'exportation après la fin du contrat, puis effacement conformément aux CG et au CST

6. Vos droits

Dans les conditions du droit applicable, vous avez le droit de demander des renseignements sur les données personnelles que nous traitons à votre sujet, de faire rectifier des données inexactes, de demander l'effacement ou la limitation du traitement, de vous opposer à un traitement fondé sur des intérêts légitimes, de révoquer en tout temps un consentement avec effet pour l'avenir et de recevoir certaines données dans un format portable.

Pour exercer vos droits, contactez-nous à info@alcolm.com. Nous pouvons vous demander une preuve d'identité. Si votre demande concerne des données personnelles contenues dans les Données du Client, nous vous renverrons au client responsable (responsable du traitement) et soutiendrons celui-ci dans sa réponse, comme le prévoit le CST.

Vous pouvez en outre déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance, en Suisse auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ou, si le RGPD vous est applicable, auprès de l'autorité de protection des données de l'UE compétente pour vous.

7. Sécurité des données

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre l'accès non autorisé, la perte et l'utilisation abusive, notamment le chiffrement en transit (TLS 1.2+), les contrôles d'accès et les autorisations basées sur les rôles, l'authentification multifacteur pour les accès administratifs, la journalisation, des sauvegardes quotidiennes, des pare-feu et des contrôles de sécurité annuels (tests d'intrusion ou analyses de vulnérabilité). Les détails des mesures applicables aux Données du Client sont réglés dans le CST. Aucun système n'est totalement sûr ; nous informons les clients concernés et, lorsque la loi l'exige, les autorités compétentes des violations de la sécurité des données conformément au droit applicable.

8. Cookies et analyse du site web

Notre site web utilise des cookies techniquement nécessaires ainsi que Google Analytics, un service d'analyse web de Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande. Google Analytics utilise des cookies permettant d'analyser l'utilisation du site web. Nous utilisons Google Analytics avec l'anonymisation IP activée. Les informations générées par le cookie peuvent être transmises à des serveurs de Google, y compris aux États-Unis ; Google LLC est certifiée sous le Swiss–U.S. / EU–U.S. Data Privacy Framework. Lorsque la loi l'exige, nous ne déposons des cookies d'analyse qu'avec votre consentement (bannière de cookies) ; vous pouvez révoquer votre consentement en tout temps avec effet pour l'avenir ou empêcher l'enregistrement de cookies dans les paramètres de votre navigateur. Vous pouvez également empêcher la collecte par Google Analytics au moyen du module complémentaire de désactivation (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>).

9. Modifications de la présente déclaration

Nous pouvons adapter la présente déclaration de protection des données de temps à autre. La version publiée sur <https://alcolm.com/agb> fait foi ; les modifications essentielles concernant les utilisateurs enregistrés sont en outre communiquées par e-mail ou par notification dans le produit. La date de la dernière mise à jour est indiquée en tête de la présente déclaration.

10. Contact

ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Suisse

info@alcolm.com — +41 58 0958 20 00