

# Informations relatives à la protection des données

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre entreprise. La protection de vos données personnelles nous tient particulièrement à cœur. Le traitement de vos données personnelles se fait toujours conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), à la Loi sur les télécommunications (TKG 2003) et en accord avec les prescriptions nous concernant relatives à la protection des données spécifiques à chaque pays.

Nous vous informons dans ces informations relatives à la protection des données des aspects importants des traitements des données effectués dans nos services dans le cadre de notre relation commerciale.

## 1. Objectifs du traitement des données

### juridiquement basés sur l'exécution ou la préparation du contrat

- Réparation et contrôle de vos appareils

### juridiquement basés sur l'intérêt légitime de l'entreprise

- Enregistrement des entretiens téléphoniques d'assistance technique
- Enregistrement des sessions d'assistance à distance
- Augmentation de la satisfaction des clients par sondage de ces derniers

### juridiquement basés sur l'accord donné

- Lecture des modèles enregistrés  
Les données ne sont enregistrées et traitées que pour le diagnostic des erreurs. Ces documents sont immédiatement effacés une fois l'ordre de service finalisé.

## 2. Option de contact de la page d'accueil

Notre page d'accueil contient des informations vous permettant de nous contacter rapidement sous forme électronique. Dans la mesure où vous prenez contact avec nous électroniquement, les données personnelles que vous nous transmettez seront automatiquement enregistrées. Les données personnelles transmises volontairement par vos soins seront enregistrées pour leur traitement ou la prise de contact. Ces données ne sont transmises à aucun tiers.

## 3. Évaluation des aspects personnels

Dans le but d'optimiser notre service à la clientèle, nous enregistrons les activités de nos clients (réparations, demandes de service, etc.) afin de pouvoir prendre des mesures adaptées et orientées et ainsi d'augmenter leur satisfaction et de personnaliser les services rendus.

#### **4. Processus décisionnel automatisé**

Vous n'êtes soumis à aucune prise de décision automatisée pouvant vous être opposable juridiquement.

#### **5. Types de données traitées**

- Prénom et nom
- Adresse(s)
- Numéros de téléphone et de fax
- Adresses e-mail
- Civilité
- Titre
- Coordonnées bancaires
- Profession/Poste
- Plaintes
- Images transmises (situations de montage par ex.)
- Informations issues de la facture jointe
- Informations issues de questionnaires
- Données d'enregistrement
- Adresses de livraison alternatives
- Adresses de facturation alternatives
- Destinataires de livraison alternatifs
- Comportement de paiement

#### **6. Destinataires externes des données**

Les données ne sont jamais transmises à un tiers, à l'exception de l'entreprise de transport et d'expédition à laquelle nous avons confié la charge de la livraison des marchandises et de notre conseiller fiscal pour satisfaire nos obligations fiscales légales. Des données seront aussi, le cas échéant, échangées avec le responsable de notre site Internet.

Vous pouvez contacter tous les destinataires externes concernés par les questions relatives à la protection légale des données par l'intermédiaire d'ekey biometric systems GmbH et de notre Coordinateur pour la protection des données à [datenschutz@ekey.net](mailto:datenschutz@ekey.net).

#### **7. Transmission à un état tiers**

L'entreprise ne partage pas de données personnelles en vue d'un traitement en-dehors de l'UE.

#### **8. Durée d'enregistrement**

Les données sont enregistrées sur la base des législations indiquées ci-dessus. Les données comptables, les factures et les justificatifs sont au plus tôt effacés 7 ans après la fin de la relation commerciale, ce délai débutant à la fin de l'année civile. Les enregistrements des entretiens de service sont conservés pendant la durée de garantie légale de 2 ans.

## **9. Vos droits**

Base : Article 15 RGPD « Droit d'accès de la personne concernée »

Vous avez le droit de demander si certaines de vos données personnelles font l'objet d'un traitement.

Base : Article 16 RGPD « Droit de rectification »

Vous avez le droit de demander à ce que vos données personnelles enregistrées soient corrigées ou complétées sans délai.

Base : Article 17 RGPD « Droit à l'effacement »

Vous avez le droit de demander à ce que les données personnelles soient effacées sans délai, dans la mesure où les raisons indiquées dans le paragraphe 1 de l'article 17 RGPD sont satisfaites.

Base : Article 18 RGPD « Droit à la limitation du traitement »

Vous avez le droit de demander à ce que le traitement des données personnelles soit limité, dans la mesure où les raisons indiquées dans le paragraphe 1 de l'article 18 RGPD sont satisfaites.

Base : Article 20 RGPD « Droit à la portabilité des données »

Vous avez le droit de demander à ce que vos données personnelles vous soient transmises dans un format structuré et lisible par machine.

Base : Article 21 RGPD « Droit d'opposition »

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données personnelles traitées après votre accord.

Base : Article 77 RGPD « Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle »

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si vous considérez que le traitement de vos données personnelles enfreint ce règlement.

Aufsichtsbehörde (Autorité de contrôle)

Österreichische Datenschutzbehörde (Agence de protection des données autrichienne)

Barichgasse 40-42

A-1030 Vienne

Téléphone : +43 1 52 152 - 0

E-mail : dsb@dsb.gv.at

## **10. Contact**

ekey biometric systems GmbH

c/o Coordinateur de protection des données

Lunzerstraße 89, A-4030 Linz

E-mail : datenschutz@ekey.net

Téléphone : +43 732 890 500 - 0

Fax : +43 732 890 500 - 2002

## **11. Modifications de ces informations relatives à la protection des données**

Comme nous souhaitons toujours proposer à nos clients une offre attrayante, nous nous adaptons en continu à leurs souhaits. Ceci peut entraîner la mise à jour de ces informations relatives à la protection des données. Nous vous recommandons de vous informer régulièrement des modifications sur cette page Web. Si des modifications devaient avoir une influence sur l'un des accords que vous nous avez transmis, nous vous en informerons en particulier.