

Informations générales sur la protection des données dans notre boutique en ligne

FresuCare AG, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Suisse (ci-après «nous» ou «FresuCare») vous informe par les présentes «Informations générales sur la protection des données dans notre boutique en ligne» de la manière dont nous traitons vos données personnelles, y compris vos données de santé, dans le cadre de l'exploitation de notre boutique en ligne ainsi que du traitement et de l'administration des commandes que vous passez dans la boutique en ligne, et des droits dont vous disposez dans ce contexte.

Vous avez un compte d'utilisateur dans la boutique en ligne de FresuCare et avez déjà passé des commandes ou avez l'intention de le faire. Pour traiter et gérer vos commandes, FresuCare doit collecter et traiter vos données personnelles. Dans cette optique, le traitement de vos données personnelles est une conséquence directe de votre commande et sert à l'exécution du contrat qui nous lie.

Pourquoi nous collectons et traitons vos données

FresuCare traite vos données personnelles (y compris les éventuelles données relatives à votre santé) dans le cadre de l'exploitation de la boutique en ligne (y compris pour la création de fichiers journaux destinés à optimiser la boutique en ligne, notamment son affichage, et pour garantir sa sécurité) ainsi que pour le traitement et l'exécution de la commande que vous avez passée dans la boutique en ligne et les tâches administratives qui y sont liées, notamment, le cas échéant, la facturation à votre caisse d'assurance maladie. En outre, nous avons besoin de vos données pour la gestion de nos données de base, pour l'établissement des bons de livraison et des factures et pour le processus de relance. Votre adresse e-mail peut également être utilisée pour vous informer de l'avancée de la livraison. Si nécessaire, nous communiquerons également avec les autres parties impliquées dans votre prise en charge (telles que les prescripteurs ou autres prestataires de soins) afin de nous conformer aux exigences légales et de traiter la commande. Nous utilisons vos données pour résoudre des problèmes dans nos systèmes informatiques et pour continuer à améliorer les services que nous mettons à votre disposition. En outre, nous avons besoin de vos données pour répondre à vos demandes.

Nous transmettons ces données à notre système de gestion de la clientèle (CRM) afin de les gérer efficacement et, le cas échéant, de vous envoyer des informations relatives à vos commandes ou à d'autres produits ou services que nous proposons.

Dans la mesure où nous ne les collectons pas nous-mêmes, nous recevons vos données personnelles de la part des médecins ou spécialistes qui vous prennent en charge ou d'autres personnes que vous avez mandatées pour passer commande.

Quelles sont les données que nous traitons et comment

Les données personnelles collectées et traitées sont notamment les suivantes:

- Nom, prénom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Informations/coordonnées de la personne que vous avez mandatée (par ex. parent, tuteur légal)
- Date de naissance
- Caisse maladie
- Médecin traitant
- Service de soins impliqué
- Antécédents médicaux, allergies et intolérances
- Médication et ordonnances, si nécessaire
- Couverture d'assurance (par ex. assurance privée)
- Numéro d'assurance
- Coordonnées bancaires

- Si nécessaire, informations sur les autres prestataires impliqués dans votre prise en charge.
- Données techniques de votre terminal pour le fichier journal
- Données de prescription (par ex. date de prescription, durée de prescription, service prescripteur)
- Adresse de livraison et historique des livraisons
- Délais de livraison souhaités et préférences de livraison
- Correspondance écrite et téléphonique (y compris notes d'entretien)
- Consentements éclairés et documents contractuels (par ex. contrat de prise en charge)
- Données relatives à l'utilisation des services numériques (par exemple, heures de connexion, comportement des utilisateurs sur les portails des patients ou la boutique en ligne, pour prévenir les utilisations abusives et la fraude)
- Préférences linguistiques et besoins pour la communication (par exemple, présence d'un interprète nécessaire)

Base juridique applicable au traitement et à la transmission de vos données

Nous traitons vos données personnelles sur la base de la loi fédérale suisse sur la protection des données et de ses ordonnances. Le traitement des données est justifié par un ou plusieurs des motifs suivants:

- Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre vous et nous.
- Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous conformer à une obligation légale, notamment l'obligation de respecter les lois anti-blanchiment d'argent, les vérifications en lien avec les listes de sanction, les exigences de traçabilité des produits, les obligations légales de publication et de déclaration ou des exigences de conformité similaires qui pourraient nous obliger à traiter certaines données personnelles.
- Le traitement est nécessaire à la préservation de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers. Nos intérêts légitimes sont
 - la collecte d'informations sur la gestion des connaissances relatives aux processus, produits et services internes;
 - le développement (continu), l'optimisation et l'amélioration de nos produits, de nos services, de notre boutique en ligne et de nos systèmes informatiques;
 - l'optimisation de la communication interne;
 - l'optimisation de l'administration;
 - la gestion de l'organisation;
 - la gestion des risques: couverture par exemple contre les risques financiers/d'image;
 - la maintenance de l'infrastructure informatique, la sécurité informatique, la garantie d'une assistance informatique, la détection et la résolution des pannes;
 - la revendication, l'exercice ou la défense de droits légaux ou lorsque nécessaire à des actes accomplis par les tribunaux dans le cadre de l'activité judiciaire;
 - la revendication, l'exercice ou la défense de droits légaux;
- Vous nous avez donné votre consentement au traitement aux fins prévues de vos données personnelles.

Pourquoi est-il nécessaire que vous fournissiez vos données personnelles?

La mise à disposition de vos données personnelles n'est pas une obligation légale. Toutefois, nous avons besoin de ces données pour conclure et exécuter la commande que vous avez effectuée dans notre boutique en ligne. La non-communication des données personnelles pourrait nous empêcher de remplir correctement les obligations découlant du contrat.

Combien de temps mes données personnelles sont-elles conservées?

De manière générale, nous enregistrons vos données personnelles pour une des durées suivantes:

- Tant que nous sommes tenus de conserver les données en vertu des lois en vigueur (par exemple, parce que nous devons conserver des données contractuelles).
- S'il n'y a pas d'obligation légale de conservation, au moins pendant la durée de la relation contractuelle qui nous lie.
- Si nous avons un intérêt légitime à traiter vos données personnelles en dehors d'une telle relation contractuelle, nous les traiterons aussi longtemps que nous avons un intérêt légitime à le faire.

Nous transmettons vos données

FresuCare transmettra vos données à des prestataires de services sélectionnés, à des auxiliaires d'exécution et à d'autres destinataires pour le déroulement de votre prise en charge, notamment aussi pour la facturation des prestations fournies à la caisse d'assurance maladie. Ces entités peuvent avoir accès à vos données dans la mesure nécessaire et les utiliser pour fournir la prestation contractuelle.

Les prestataires de services, les auxiliaires d'exécution et les destinataires peuvent être regroupés dans les catégories suivantes:

- Autres sociétés du groupe Fresenius Kabi <https://www.fresenius-kabi.com/imprint/entities>.
- Autres sociétés du groupe Fresenius <https://www.fresenius.com/group-overview>.
- Caisses d'assurance maladie pour la facturation.
- Autres prestataires de services/auxiliaires d'exécution: informatique, facturation, comptabilité, banques, sociétés de recouvrement, audit économique et fiscal, cabinets d'avocats, conseillers fiscaux, logistique, imprimerie, centre d'appels, technique médicale et maintenance, personnel qualifié indépendant chargé de l'approvisionnement de FresuCare, qui peut à son tour être assisté par son propre personnel qualifié.

Transfert international de données

Nous pouvons transférer aux fins susmentionnées tout ou partie de vos données personnelles à des destinataires autorisés du groupe Fresenius, à des prestataires de services ou d'autres organisations internationales se trouvant dans d'autres pays qui ne sont pas membres de l'Union européenne. Veuillez consulter la carte des sites d'implantation de Fresenius Kabi.

Nous pouvons transférer des données vers les pays suivants, dans lesquels des entreprises Fresenius sont implantées et pour lesquels les autorités suisses ont défini un niveau de protection des données adéquat, correspondant à celui de la Suisse: États membres de l'UE, Argentine, Canada, Nouvelle-Zélande ou Uruguay.

Concernant lesdits transferts internationaux de données vers des pays tiers pour lesquels les autorités suisses n'ont pas émis de décision quant à un niveau suffisant de protection des données, nous avons pris des précautions adaptées pour protéger vos données personnelles dans une mesure équivalente à celle de la protection des données en Suisse.

Ces mesures de précaution sont les suivantes:

- Pour l'échange de données au sein de notre entreprise: nos «Binding Corporate Rules» pour les personnes responsables.
- Pour l'échange de données avec nos prestataires de services et d'autres organisations internationales: utilisation de clauses contractuelles types émises par la Commission européenne. Celles-ci correspondent au niveau de protection des données selon la législation suisse.

Vous pouvez obtenir une copie de ces [clauses contractuelles types](#) et de nos «[Binding Corporate Rules](#)» en ligne ou sur simple demande.

Modification des processus de traitement de vos données personnelles

Notre collecte et notre utilisation de vos données étant susceptibles de changer au fil du temps, nous mettrons à jour cette information sur la protection des données si nécessaire afin de refléter correctement nos processus de traitement des données. Nous vous recommandons de consulter de temps en temps ces informations sur la protection des données.

Autres informations sur la protection des données

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons les données personnelles, veuillez consulter notre déclaration générale de protection des données sur notre site Internet à l'adresse <https://www.fresucare.ch/fr/protection-des-donnees>.

Contact, requêtes, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection des données

Coordonnées du service compétent

Entité responsable:
FresuCare AG
Am Mattenhof 4
6010 Kriens
Suisse
datenschutz.ch@fresenius-kabi.com

Requêtes et demandes

À l'aide de notre formulaire de contact en ligne (disponible sur <https://www.fresenius-kabi.com/fr-ch/protection-des-donnees>), vous pouvez demander des informations et exercer vos droits en matière de protection des données. Concernant la protection de vos données, vous avez le droit:

- d'obtenir la confirmation que nous traitons ou non vos données personnelles;
- de demander l'accès à vos données personnelles;
- de demander la rectification de vos données personnelles si elles sont inexactes;
- de demander la suppression de vos données personnelles;
- de demander la limitation du traitement de vos données personnelles;
- de faire une demande de portabilité des données à une autre organisation;
- de vous opposer au traitement de vos données;
- de révoquer ou retirer à tout moment le consentement que vous avez donné précédemment; vous pouvez révoquer votre consentement pour l'ensemble du traitement ou pour certaines finalités de votre choix avec effet pour l'avenir. La révocation du consentement n'affecte pas la légalité du traitement fondé sur votre consentement avant la révocation.

Le retrait du consentement peut être demandé par courrier à: FresuCare AG, Protection des données, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Suisse ou par e-mail à datenschutz.ch@fresenius-kabi.com.

Veuillez noter que le traitement de vos données de santé peut être nécessaire pour l'administration et le traitement de la commande. C'est en particulier le cas pour les médicaments soumis à ordonnance que vous commandez. En cas de révocation, il peut arriver - selon la nature de votre révocation - que l'administration et/ou le traitement de la commande ne soit plus possible de facto pour FresuCare.

Si vous déposez une demande concernant la protection des données, notre organisation en charge de la protection des données peut vous demander des informations supplémentaires afin de confirmer votre identité et de clarifier votre demande. Nous fournissons ces informations gratuitement, à moins que les demandes ne soient manifestement infondées ou excessives. Dans ces circonstances, des frais peuvent être facturés par nos soins. Nous nous efforçons de répondre à votre demande dans un délai de trente jours. Nous nous réservons le droit de prolonger le délai dans les limites autorisées par la loi et vous en informerons dans ce cas. Merci de patienter durant le traitement de votre demande et de ne pas nous contacter pour demander l'avancement.

Plaintes concernant la protection des données

Local Data Protection Advisor

FresuCare AG
LDPA, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Suisse
E-Mail: datenschutz.ch@fresenius-kabi.com

Autorité de contrôle de la protection des données

Vous avez un droit de recours auprès de l'autorité de surveillance compétente pour FresuCare: Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, Feldeggweg 1, 3003 Berne, Suisse