Politique de confidentialité de TRESMER AG

La présente déclaration de confidentialité vous informe sur la manière dont nous traitons les données à caractère personnel dans le cadre de nos activités commerciales et lorsque vous consultez notre site web. Elle décrit quelles données nous utilisons, à quelles fins, à qui nous les communiquons et quels sont vos droits.

1. Responsabilité et coordonées

TRESMER AG est responsable des traitements de données décrits dans la présente déclaration. Pour toute question relative à la protection des données ou à l'exercice de vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

TRESMER AG
Grindelstrasse 17
8303 Bassersdorf
Suisse
info@tresmer.ch
www.tresmer.ch

Notre succursale est située à la Route du Borgeau 20, 1084 Carrouge, Suisse.
La présente politique de confidentialité s'adresse aux visiteurs de notre site web ainsi qu'à nos clients et à leurs interlocuteurs.

2. Définitions et législation suisse en matière de protection des données

Les données à caractère personnel sont des informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Cela inclut également les coordonnées professionnelles des collaborateurs de nos clients. Les données purement relatives à l'entreprise n'en font pas partie, dans la mesure où elles ne se rapportent pas à une personne physique. Par « traitement », nous entendons toute opération portant sur des données à caractère personnel, par exemple leur collecte, leur stockage, leur utilisation, leur communication et leur effacement. Nous traitons les données à caractère personnel conformément à la loi suisse sur la protection des données (LPD) et à l'ordonnance sur la protection des données (OPD).

3. Quelles données traitons-nous et à quelles fins ?

Nous traitons les noms, adresses professionnelles, numéros de téléphone, adresses e-mail et fonctions des personnes de contact. À cela s'ajoutent les informations issues des demandes de renseignements, des devis, des commandes, des bons de livraison, des factures, des contrats de service, des rapports d'intervention et de notre correspondance. Notre gestion des appareils comprend les sites des clients, les caractéristiques des appareils, les numéros de série et l'historique des pannes. Les photos et les rapports d'erreurs issus des interventions d'assistance peuvent également contenir des données à caractère personnel. Ces informations sont soumises à la législation sur la protection des données dans la mesure où elles peuvent être associées à une personne physique.

Nous utilisons ces données à des fins de conseil, de dépannage, de réponse aux demandes, d'établissement d'offres et d'exécution des contrats. Cela inclut la livraison, l'installation, la facturation, la maintenance, la réparation et l'assistance technique. L'historique des équipements nous permet de retracer les interventions passées et de traiter de manière ciblée les pannes ultérieures.
D'autres finalités sont le fonctionnement sécurisé de notre système informatique, le respect des obligations légales ainsi que l'exercice ou la défense de droits. Nous obtenons ces informations de votre part, de la part de l'entreprise pour laquelle vous travaillez et dans le cadre de nos prestations.

4. Prise de contact

Lorsque vous nous contactez via le formulaire de contact, par e-mail, par téléphone ou par courrier, nous traitons vos coordonnées et le contenu de votre message afin de traiter votre demande. Si cela débouche sur une commande, nous enregistrons les informations nécessaires dans notre système de gestion de la clientèle. Pour les formulaires de contact et l'envoi de messages, nous utilisons des extensions de site web adaptées. Les données traitées dépendent du formulaire utilisé et du contenu de votre message.

5. Site Internet et services intégrés

Notre site web www.tresmer.ch est hébergé par un prestataire externe sur des serveurs situés en Allemagne. Lors de votre visite, des données de connexion sont traitées afin d'assurer la mise à disposition, le bon fonctionnement et la sécurité du site web. Les données techniques d'accès comprennent notamment l'adresse IP, l'heure d'accès, le fichier demandé, le statut de la requête et le volume de données transférées.

Nous utilisons une bannière relative aux cookies qui vous permet de sélectionner vos paramètres de confidentialité. Votre sélection est enregistrée et documentée par un service externe. Les cookies sont des informations stockées dans le navigateur. Vous pouvez supprimer les cookies enregistrés dans les paramètres de votre navigateur et limiter leur enregistrement.

Sur la page présentant nos sites, nous utilisons Google Maps pour afficher nos emplacements et planifier les itinéraires. La carte est d'abord bloquée et n'est chargée que lorsque vous l'activez au moyen du bouton « Unblock ». Ce n'est qu'au chargement de la carte qu'une connexion à Google est établie. Des données techniques de connexion, dont votre adresse IP, sont alors transmises.

Pour l'analyse statistique de notre site Internet, nous utilisons Google Analytics. Nous collectons ainsi des informations sur l'utilisation de notre site, par exemple les pages consultées et les interactions, ainsi que des données sur le navigateur et l'appareil utilisés. Nous utilisons ces analyses pour améliorer notre site. Des données d'utilisation sont alors transmises à Google. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données par Google https://policies.google.com/privacy.
Nous utilisons en outre WP-Statistics pour l'analyse statistique des visites du site. Les adresses IP y sont enregistrées sous forme abrégée. Cette fonction tient compte du paramètre « Do Not Track », par lequel les visiteurs indiquent via leur navigateur que leurs activités ne doivent pas être enregistrées.
D'autres extensions du site pour la sécurité, la mise en cache et la sauvegarde des données contribuent au fonctionnement de notre site.

6. Gestion de la clientèle et prestataires de services informatiques

Pour notre gestion des clients ainsi que pour les appareils, les commandes et les prestations de service, nous utilisons un système ERP. Nos serveurs d'exploitation, y compris le serveur de notre système ERP, sont exploités dans des centres de données en Suisse. Pour la communication, la collaboration et le stockage de documents, nous utilisons Microsoft 365 avec Outlook, respectivement Exchange, Teams, OneDrive et SharePoint. Lors de l'utilisation de ces services, des contenus de communication, des documents, des coordonnées et des données techniques d'utilisation sont traités. La zone de stockage actuellement indiquée pour nos données Microsoft 365 de production est l'UE/AELE. Vous trouverez des informations sur le traitement des données par Microsoft à l'adresse https://privacy.microsoft.com/de-ch/privacystatement. Les indications des fournisseurs complètent la présente déclaration.

Notre infrastructure informatique est gérée par un prestataire informatique externe. Dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance, de l'assistance et de la sauvegarde des données, les prestataires mandatés ont accès aux données dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches. Pour la protection et la gestion de nos systèmes, nous utilisons des solutions de sécurité adaptées et un système centralisé de gestion des appareils. Notre prestataire informatique est contractuellement tenu de respecter nos instructions et de traiter les documents et informations de manière confidentielle. Cette obligation de confidentialité s'applique également aux collaborateurs et aux auxiliaires auxquels nous faisons appel, et reste valable au-delà de la fin du contrat si un intérêt légitime persiste.

Notre solution de sécurité destinée à la protection des systèmes informatiques traite des données de sécurité et des journaux afin d'assurer la protection de nos systèmes. Ces données sont stockées en Allemagne. Les collaborateurs autorisés du prestataire peuvent également y accéder depuis d'autres pays dans le cadre de missions d'assistance et d'exploitation.

7. Fabricants et partenaires techniques

Si nous ne parvenons pas à résoudre définitivement un dysfonctionnement, nous transmettons les informations nécessaires à l'analyse et au dépannage au fabricant ou au partenaire technique concerné. Nos fabricants sont situés en Italie et en Allemagne. Les informations transmises comprennent des données techniques sur les appareils, des photos et des journaux d'erreurs ainsi que, si nécessaire, des informations sur le site du client et la personne de contact compétente. L'étendue de ces informations dépend du problème technique concret.

8. Maintenance à distance

Pour le diagnostic, le support et la résolution des pannes, nous utilisons des solutions de maintenance à distance et des accès mis à disposition par le client. La plupart des accès ont lieu après consultation du client. Pendant la maintenance à distance, des données personnelles peuvent devenir visibles ou accessibles sur le système du client.

Pour certains distributeurs automatiques, un accès à distance permanent, protégé par mot de passe, a été mis en place pour TRESMER et le fabricant compétent. Les clients concernés en ont été informés.

L’accès est utilisé pour le suivi technique, y compris sans consultation préalable à chaque accès individuel. À la demande du client, nous désactivons cet accès. Cela peut compliquer ou retarder la résolution des pannes et l’installation de micrologiciels spécifiques.

Nous n’enregistrons pas les sessions de maintenance à distance et ne conservons pas de captures d’écran de celles-ci. Il convient de distinguer ces données des données techniques de connexion et des protocoles de sécurité des systèmes utilisés.

9. Traitement et divulgation à l’étranger

Nos serveurs d’entreprise ainsi que les sauvegardes de notre système ERP et de Microsoft 365 sont exploités ou stockés dans des centres de données situés en Suisse. Notre site web est hébergé sur des serveurs situés en Allemagne. En cas d’escalades techniques, nous transmettons les données à caractère personnel nécessaires aux fabricants ou aux partenaires techniques en Italie et en Allemagne. Les données opérationnelles de notre plateforme de communication et de notre système d’archivage de documents sont stockées dans la zone de stockage désignée UE/AELE. Les données de notre solution de sécurité destinée à la protection des systèmes informatiques sont stockées en Allemagne. Les collaborateurs autorisés des prestataires concernés peuvent également accéder aux données depuis d’autres pays du monde entier à des fins d’assistance et d’exploitation. Un stockage en Suisse ou en Europe n’exclut pas automatiquement de tels accès.

Lors de l’utilisation de Google Maps et de Google Analytics, des données sont transmises à Google. Des traitements à l’étranger, en particulier aux États-Unis, sont alors possibles. Vous trouverez de plus amples informations à l’adresse https://policies.google.com/privacy. Les solutions de maintenance à distance utilisées et le service externe de gestion et de documentation de vos choix en matière de cookies peuvent également impliquer un traitement de données personnelles à l’étranger.

10. Conservation des données à caractère personnel

La durée de conservation dépend de la finalité du traitement, de la relation commerciale, des obligations légales et de la nécessité de justifier les opérations commerciales. Conformément à l’art. 958f CO, nous conservons en principe les livres comptables et les pièces comptables pendant dix ans à compter de la fin de l’exercice concerné.

Dans notre système ERP, nous enregistrons les données clients, les opérations commerciales et l’historique des appareils afin d’assurer le suivi de nos clients et la traçabilité des prestations fournies. Les interlocuteurs qui ne sont plus actifs sont marqués comme inactifs. Leurs données restent toutefois enregistrées dans le système. Les pièces justificatives historiques et les informations relatives aux appareils restent liées entre elles dans la mesure où cela est nécessaire à la traçabilité des opérations commerciales et des prestations de service. La conservation des données à caractère personnel est régie par les finalités de traitement respectives et les obligations légales.

Dans le cadre de Google Analytics, la durée de conservation définie pour les données relatives aux utilisateurs et aux événements est de deux mois. Des analyses statistiques agrégées peuvent rester disponibles au-delà de cette période.

11. Sécurité et sauvegarde des données

Nous mettons en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données à caractère personnel. Celles-ci comprennent les droits d'accès, l'authentification multifactorielle pour les comptes configurés à cet effet, des pare-feu, une protection contre les logiciels malveillants, une gestion centralisée des appareils, des mises à jour de sécurité et la surveillance de nos systèmes. Notre prestataire informatique effectue chaque année la maintenance des systèmes et du réseau, ainsi que des tests de sauvegarde et de restauration des données. De plus, nous faisons établir un rapport sur les risques liés à notre infrastructure informatique. Malgré ces mesures, une protection absolue ne peut être garantie.

Nos données sont sauvegardées régulièrement. La sauvegarde des données issues de Microsoft 365 est effectuée par un fournisseur de services cloud externe sur des comptes de stockage distincts, dans un centre de données situé en Suisse. La plateforme de sauvegarde utilisée crypte les données de sauvegarde stockées. La durée de conservation dépend des règles définies pour chaque sauvegarde.

Notre serveur ERP fait l'objet d'une sauvegarde quotidienne. Les copies de sauvegarde sont stockées en Suisse. Les sauvegardes quotidiennes sont conservées pendant sept jours. De plus, nous conservons certaines sauvegardes hebdomadaires pendant quatre semaines, les sauvegardes mensuelles pendant douze mois et les sauvegardes annuelles pendant dix ans. Ces délais s'appliquent uniquement aux copies de sauvegarde. La durée de conservation des données dans le cadre de l'exploitation courante dépend des finalités de traitement respectives et des obligations légales.

12. Vos droits

Conformément aux dispositions de la LPD, vous pouvez demander à savoir si nous traitons des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, lesquelles. Vous pouvez égale-ment exiger la rectification des informations erronées. Dans la mesure où les conditions légales sont remplies, vous pouvez exiger la suppression ou l'anonymisation, la cessation du traitement ou de la communication, ainsi que la remise ou le transfert de certaines données à caractère personnel. Vous pouvez révoquer à tout moment un consentement donné.

Les obligations légales de conservation et d'autres motifs prévus par la loi peuvent limiter certains droits. Nous fournissons en principe ces informations gratuitement et, en règle générale, dans un délai de 30 jours. Sous réserve des exceptions prévues par la loi. Afin de protéger vos données, nous pouvons vous demander, si nécessaire, de fournir une preuve d'identité appropriée. Veuillez adresser votre demande à info@tresmer.ch ou à notre adresse postale. Vous pouvez également vous adresser au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT). Vous trouverez des informations à ce sujet sur www.edoeb.admin.ch .

13. Modifications de la présente déclaration

Nous adaptons la présente déclaration lorsque nos traitements de données ou les exigences légales évoluent. Nous publions la version actuelle sur notre site Internet.

Version du 21 octobre 2026.