

## Déclaration de protection des données

1. Sur quoi porte cette déclaration de protection des données?.....	1
2. Qui est responsable du traitement de vos données?.....	2
3. Quelles données traitons-nous? .....	2
4. À quelles fins traitons-nous vos données?.....	4
5. Sur quelle base traitons-nous vos données?.....	5
6. Quelles sont les règles applicables en cas de profilage et de décisions individuelles automatisées? .....	6
7. À qui communiquons-nous vos données? .....	6
8. Où traitons-nous vos données? .....	7
9. Combien de temps traitons-nous vos données? .....	7
10. Comment protégeons-nous vos données?.....	7
11. Quels sont vos droits? .....	8
12. Utilisons-nous des techniques de suivi en ligne? .....	8
13. Cette déclaration de protection des données peut-elle être modifiée? .....	10

### 1. Sur quoi porte cette déclaration de protection des données?

**KLARA Business SA** (ci-après également «**Klara**», «**nous**») collecte et traite des données personnelles vous concernant vous ainsi que d'autres personnes (les «**tiers**»). Nous utilisons ici le terme «**données**» de façon interchangeable avec «**données personnelles**» ou «**données à caractère personnel**».

Dans cette Déclaration de protection des données, nous vous expliquons ce que nous faisons de vos données lorsque vous utilisez nos applications, achetez nos services ou nos produits, interagissez avec nous par ailleurs dans le cadre d'un contrat, communiquez avec nous ou entretenez d'autres relations avec nous. Le cas échéant, nous vous informerons par écrit et en temps utile des activités de traitement supplémentaires qui ne sont pas mentionnées dans la présente déclaration de protection des données. Nous pouvons également vous informer séparément sur le traitement de vos données, par exemple dans des conditions contractuelles, des conditions générales complémentaires pour certains produits ou d'autres remarques.

La présente déclaration de protection des données est conçue pour répondre aux exigences du Règlement général sur la protection des données («**RGPD**») et de la Loi suisse sur la protection des données («**LPD**»). Toutefois, l'applicabilité de ces lois et la mesure dans laquelle elles s'appliquent dépendent du cas d'espèce.

## 2. Qui est responsable du traitement de vos données?

Conformément à la législation relative à la protection des données, les opérations de traitement des données décrites dans la présente Déclaration de protection des données relèvent de la responsabilité de **KLARA Business SA, Schlössli Schöneegg, Wilhelmshöhe 1, 6003 Lucerne, Suisse («Klara»)**, sauf mention contraire.

Pour toute demande relative à la protection des données et l'exercice de vos droits visés au point 11, voici comment nous joindre:

**KLARA Business SA**  
**Délégué à la protection des données**  
**Schlössli Schöneegg**  
**Wilhelmshöhe 1**  
**CH-6003 Lucerne**  
**dataprotection@klara.ch**

## 3. Quelles données traitons-nous?

Nous traitons différentes catégories de données vous concernant. Les principales catégories sont les suivantes:

- **Données techniques:** lorsque vous utilisez notre site Web ou d'autres offres électroniques, nous collectons l'adresse IP de votre terminal ainsi que d'autres données techniques afin d'assurer la fonctionnalité et la sécurité de ces offres. Ces données comprennent également les protocoles dans lesquels l'utilisation de nos systèmes est enregistrée. Nous conservons généralement les données techniques pendant 1 mois, voire 1 an si cela concerne des applications bancaires. Afin de garantir la fonctionnalité de ces offres, nous pouvons également attribuer, à vous ou à votre appareil, un code (par exemple sous la forme d'un cookie, voir point 12). Les données techniques en tant que telles ne permettent pas de tirer des conclusions sur votre identité. Toutefois, elles peuvent être mises en relation avec d'autres catégories de données (et potentiellement avec votre personne) dans le cadre de comptes d'utilisateurs, d'enregistrements, de contrôles d'accès ou de l'exécution de contrats.
- **Données d'enregistrement:** nos services ne peuvent être utilisés qu'avec un seul compte utilisateur. Ce faisant, vous devez nous fournir certaines données dont nous avons besoin pour l'exécution de nos relations contractuelles et autres relations d'affaires, ou à des fins de marketing et de publicité. En fonction du service que vous utilisez, ces données comprennent notamment le nom d'utilisateur, le mot de passe, le nom, la raison sociale, des informations sur vos rôle et fonction, pouvoirs, droits d'accès et déclarations de consentement, adresse, e-mail, coordonnées bancaires et données concernant votre relation avec nous (clients, fournisseurs et partenaires). En outre, nous collectons des données via l'historique du client et l'utilisation de l'offre ou des services. Nous traitons vos données d'enregistrement si vous êtes un client ou tout autre contact commercial et si vous intervenez pour une telle personne (par exemple en tant que personne de contact du client commercial), ou si nous souhaitons nous adresser à vous pour nos propres besoins ou pour ceux d'un partenaire contractuel (par exemple dans le domaine du marketing ou de la publicité). En règle générale, nous conservons les données d'enregistrement pendant 3 mois après résiliation du compte utilisateur.

- **Données de contenu:** lors de l'utilisation de nos services, vous communiquez un grand nombre de données, vous en importez ou bien vous générez ces données pendant l'utilisation. Ce sont notamment des données sur nos activités, sur vos collaborateurs ou sur vos clients. En fonction du service que vous utilisez, il peut s'agir de données financières, de données concernant le personnel, ou bien d'informations sur la relation avec vos clients, sur vos projets ou sur votre courrier électronique et physique. Les données de contenu sont stockées sous forme cryptée et pour nous, elles ne sont en principe ni accessibles, ni lisibles, sauf si cela est absolument nécessaire pour la fourniture du service ou bien lorsque vous donnez votre accord, notamment lorsque vous sollicitez notre assistance. Nous stockons vos données de contenu en toute sécurité en votre nom et vous permettons de les utiliser dans nos services. À cette fin, vous concluez avec nous une Convention séparée pour le traitement des données de commande.

Lorsque vous nous transmettez ou nous communiquez des données sur d'autres personnes, comme par exemple des clients, des collaborateurs ou des membres de votre famille, etc., nous partons du principe que vous avez l'autorisation de le faire et que ces données sont exactes. En transmettant des données sur des tierces personnes, vous confirmez cela. Veuillez également vous assurer que ces tiers ont été informés de cette Déclaration de protection des données.

Les données de contenu sont conservées pendant la durée du contrat. Après la résiliation de tous les contrats avec nous et après la résiliation du compte utilisateur, toutes les données de contenu sont supprimées dans les 3 mois.

- **Données de communication:** lorsque vous entrez en contact avec nous par le biais d'un formulaire de contact, par e-mail, par téléphone, par chat, par courrier ou par tout autre moyen de communication, nous collectons les données échangées entre vous et nous, y compris vos coordonnées et les données marginales de la communication. Si nous enregistrons ou écoutons des conversations téléphoniques ou des vidéoconférences, par exemple à des fins de formation et d'assurance qualité, nous vous en informons expressément. Ces enregistrements ne peuvent être effectués et utilisés que conformément à nos politiques internes. Nous vous informerons si et quand de tels enregistrements ont lieu, par exemple par une annonce pendant la vidéoconférence en question. Si vous vous opposez à tout enregistrement, veuillez nous en informer ou quitter la vidéoconférence. Si vous ne souhaitez simplement pas que votre image soit enregistrée, veuillez éteindre votre caméra. Si nous voulons ou devons établir votre identité, par exemple en cas de demande de renseignements de votre part, de demande d'accès aux médias, etc., nous collectons des données permettant de vous identifier (par exemple une copie de pièce d'identité). En règle générale, nous conservons les données de communication pendant 3 mois après résiliation du compte utilisateur. Ce délai peut être prolongé si nécessaire, pour des raisons de preuve ou pour respecter des exigences légales ou contractuelles, ou encore pour des raisons techniques.

- **Données contractuelles:** il s'agit des données collectées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, par exemple les informations sur les contrats et les services fournis ou à fournir, les paiements, les plaintes, les informations de recouvrement, ainsi que des données préalables à la conclusion d'un contrat, qui servent à traiter les données requises ou utilisées, ainsi que les données sur les réactions. Généralement, nous collectons ces données auprès de vous, de nos partenaires contractuels et de tiers impliqués dans l'exécution du contrat, mais aussi auprès de sources tierces (par exemple fournisseurs de données de solvabilité) et de sources accessibles au public. Nous pouvons évaluer votre solvabilité avant de vous proposer un achat par facture. Nous conservons généralement ces données pendant 10 ans à compter de la dernière activité contractuelle ou, au moins, de la fin du contrat. Ce délai peut être prolongé si nécessaire, pour des raisons de preuve ou pour respecter des exigences légales ou contractuelles, ou encore pour des raisons techniques.
- **Données sur le comportement et les préférences:** selon la relation que nous entretenons avec vous, nous essayons de mieux vous connaître et d'adapter nos produits, nos services et nos offres à vos besoins. À cette fin, nous collectons et utilisons des données concernant votre comportement et vos préférences. Nous faisons cela en évaluant les informations relatives à votre comportement dans notre domaine et nous pouvons également compléter ces informations par des informations provenant de tiers, y compris de sources publiques. Sur la base de ces données, nous pouvons, par exemple, déterminer la probabilité que vous utilisiez certains services ou que vous vous comportiez d'une certaine façon. Les données traitées à cette fin nous sont déjà connues en partie (par exemple quand vous utilisez nos services), ou bien nous les collectons en enregistrant votre comportement (par exemple la façon dont vous naviguer sur notre site Web). Nous anonymisons ou supprimons ces données lorsqu'elles ne sont plus pertinentes pour les objectifs poursuivis, ce qui, selon le type de données, peut aller jusqu'à [24] mois. Ce délai peut être prolongé si nécessaire, pour des raisons de preuve ou pour respecter des exigences légales ou contractuelles, ou encore pour des raisons techniques. Pour connaître le fonctionnement du suivi en ligne sur notre site Web, reportez-vous au point 12.

#### 4. À quelles fins traitons-nous vos données?

Nous traitons vos données aux fins énoncées ci-après. Ces finalités et leurs objectifs servent nos intérêts légitimes et, éventuellement, ceux de tiers. Vous trouverez de plus amples informations sur la base juridique de notre traitement au point 5.

Nous traitons vos données à des fins de **communication avec vous**, en particulier pour répondre à vos demandes et faire valoir vos droits (point 11) et pour pouvoir vous contacter en cas de questions. À cette fin, nous utilisons notamment les données de communication et les données d'enregistrement. Nous conservons ces données afin de documenter notre communication avec vous, à des fins de formation, d'assurance qualité et de suivi des demandes.

Nous traitons vos données pour l'établissement, la gestion, l'exécution et le bon déroulement de la **relation contractuelle** avec vous. Cela inclut en particulier le fonctionnement des services auxquels vous vous êtes abonné chez nous.

Nous traitons les données à des **fins de marketing** et de **gestion des relations**, par exemple pour envoyer à nos clients et à d'autres partenaires contractuels des publicités personnalisées pour des produits et services proposés par nous-mêmes et par des tiers. Cela peut prendre la forme de

newsletters et d'autres contacts réguliers (par voie électronique, par voie postale, par téléphone), via d'autres canaux pour lesquels nous avons des informations de contact de votre part, mais aussi dans le cadre d'actions de marketing (par exemple manifestations, concours, etc.), mais aussi contenir des prestations gratuites (par exemple invitations, bons, etc.). Vous pouvez vous opposer à de tels contacts à tout moment (voir à la fin de ce point 4) ou bien refuser ou révoquer votre consentement à être contacté à des fins publicitaires. Avec votre consentement, nous pouvons cibler notre publicité en ligne sur Internet de manière plus spécifique pour vous (voir à ce sujet notre Déclaration de protection des données sur l'utilisation du site Web).

Nous pouvons vous proposer des offres taillées sur mesure ainsi que des offres de tiers. Aucune donnée n'est transmise à des tiers. Si une telle offre vous intéresse, vous pouvez effectuer vous-même un transfert de données à l'attention du prestataire tiers.

Nous traitons également vos données à **des fins d'études de marché**, pour **améliorer nos services et nos activités commerciales** et pour le **développement de produits**, mais aussi dans le cadre de nos **processus internes et de notre administration**.

Nous pouvons également traiter vos données à **des fins de sécurité** et de **contrôle d'accès** à nos services.

Nous traitons les données personnelles pour nous **conformer aux lois, directives et recommandations des autorités et aux règlements internes** («respect des exigences légales»).

Nous traitons également les données dans le cadre de notre **gestion des risques** et d'une **gouvernance d'entreprise** prudente, ce qui inclut l'organisation et le développement d'entreprise.

## 5. Sur quelle base traitons-nous vos données?

Lorsque nous demandons votre **consentement** (par exemple pour des mailings marketing, l'organisation de concours), nous vous informons séparément sur les différentes finalités du traitement. Vous pouvez révoquer vos consentements en nous faisant parvenir une déclaration écrite ou un e-mail à tout moment, avec effet dans le futur. Vous trouverez nos coordonnées au point 2. Dès que nous aurons reçu la déclaration exprimant la révocation de votre consentement, nous ne traiterons plus vos données aux fins pour lesquelles vous aviez à l'origine donné votre consentement, sauf si nous avons une autre base légale pour le faire. La révocation de votre consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué jusqu'à la révocation sur la base de votre consentement.

Lorsque nous ne demandons pas votre consentement pour un traitement, le traitement de vos données personnelles repose sur la nécessité dudit traitement pour **initier ou exécuter un contrat** avec vous (ou l'entité que vous représentez) ou sur notre **intérêt légitime** ou celui d'un tiers dans le traitement en question, en particulier dans la poursuite des finalités et des objectifs énoncés au point 4 et dans la mise en œuvre de mesures y relatives. Nos intérêts légitimes comprennent également le respect des **réglementations légales**, dans la mesure où cela n'est pas déjà reconnu comme une base juridique par la législation applicable en matière de protection des données (par exemple dans le cas du RGPD, les lois dans l'EEE et en Suisse). Cela inclut également la commercialisation de nos produits et services, la volonté de mieux comprendre nos marchés et de gérer et développer notre entreprise, y compris le fonctionnement opérationnel de l'entreprise, de manière sûre et efficace.

Nous pouvons également traiter vos données sur d'autres bases juridiques, par exemple en cas de litiges portant sur la nécessité du traitement pour un éventuel processus ou bien pour exercer ou défendre des **droits**. Dans des cas isolés, d'autres motifs juridiques peuvent s'appliquer, ce que nous vous communiquerons séparément, le cas échéant.

## 6. Quelles sont les règles applicables en cas de profilage et de décisions individuelles automatisées?

Par «profilage», nous entendons le traitement automatisé de données personnelles, afin d'analyser ou de prévoir certains aspects individuels ou le comportement. Ainsi, les clients peuvent bénéficier d'un suivi et de conseils plus personnalisés, mais cela permet aussi de mieux adapter les offres aux besoins individuels de la clientèle.

Par «décision individuelle automatisée», il faut comprendre les décisions qui sont prises automatiquement sans aucune influence humaine pertinente et qui ont des effets juridiques négatifs ou d'autres effets négatifs similaires sur le client.

En règle générale, nous ne pratiquons pas le profilage et ne prenons pas de décisions individuelles automatisées.

## 7. À qui communiquons-nous vos données?

Dans le cadre de nos contrats, du site Web, de nos produits et services, de nos obligations légales ou de la protection de nos intérêts légitimes, ainsi que des autres finalités énoncées au point 4, nous communiquons également vos données personnelles à des tiers, notamment aux catégories de destinataires suivantes:

- **Prestataires de services:** nous travaillons avec des prestataires de services en Suisse et à l'étranger qui traitent vos données en notre nom (par exemple fournisseurs de services informatiques, opérateurs postaux et sociétés d'expédition, services d'impression et de numérisation ou prestataires publicitaires). Nous faisons également appel aux services de prestataires pour fournir nos services de façon efficace (par exemple entreprises de recouvrement de créances, agences d'information sur le crédit ou vérificateurs d'adresses pour la mise à jour de listes d'adresses en cas de déménagement). Nous concluons avec ces prestataires de services des contrats qui prévoient des dispositions relatives à la protection des données, dans la mesure où une telle protection ne résulte pas de la loi. Vous trouverez ici une liste avec les principaux prestataires [[Lien avec aperçu des prestataires](#)].
- **Entreprises partenaires:** des entreprises avec lesquelles nous sommes en partenariat, telles que les autorités, assurances, banques, la Poste Suisse ou d'autres entreprises proposant certains services en collaboration avec nous. Lorsque vous voulez recourir à un tel service, nous partageons des données sur vous avec ces entreprises ou bien les données de contenu nécessaires. Vous serez toujours informé d'un tel transfert de données et celui-ci ne pourra se faire qu'avec votre consentement.
- **Autorités:** nous pouvons communiquer des données personnelles à des agences, tribunaux et autres autorités en Suisse et à l'étranger si nous sommes légalement obligés ou habilités à le faire ou si cela semble nécessaire pour protéger nos intérêts (par exemple enquêtes pénales, mesures policières, directives et enquêtes relevant du droit de la surveillance, procédures judiciaires, obligations de déclaration et procédures préjudicielles et extrajudiciaires ainsi qu'obligations légales de fournir des informations et de coopérer).
- **Autres personnes:** il s'agit d'autres cas où les interactions avec des tiers s'inscrivent dans le cadre des objectifs énoncés au point 4, par exemple des destinataires de livraison différents ou des bénéficiaires étrangers, d'autres tiers également dans le cadre d'une relation de mandat (par exemple si nous partageons vos données avec votre avocat ou votre banque) ou des personnes impliquées dans des procédures administratives ou judiciaires. Dans le

cadre du développement de l'entreprise, nous pouvons vendre ou acquérir des commerces, parties d'entreprises, actifs ou sociétés, ou bien conclure des partenariats, ce qui peut également entraîner la communication de données (y compris les vôtres, par exemple en tant que client ou fournisseur ou bien représentant d'un fournisseur) aux personnes impliquées dans ces transactions. Ce type de transfert possible ne concerne pas les données de contenu.

Toutes ces catégories de destinataires peuvent impliquer des tiers de votre côté, de sorte que vos données peuvent aussi leur être accessibles. Nous pouvons restreindre le traitement par certains tiers (par exemple les fournisseurs informatiques), mais pas par d'autres (par exemple autorités, banques, etc.).

## 8. Où traitons-nous vos données?

Comme indiqué au point 7, nous communiquons aussi les données à d'autres services. Ces derniers ne se trouvent pas uniquement en Suisse. Vos **données de contenu** sont stockées et traitées en Suisse. Les **données de communication** sont traitées en Europe et les **données d'enregistrement** peuvent être traitées aux États-Unis. Afin de garantir la sécurité des informations, le **trafic réseau** peut être vérifié à l'aide d'outils d'analyse, utilisables dans le monde entier. Vous trouverez ici une liste de nos principaux prestataires ainsi que le lieu de traitement des données [Lien avec aperçu des prestataires].

Si un destinataire se trouve dans un pays ne disposant pas d'une législation appropriée en matière de protection des données, nous obligeons contractuellement le destinataire à respecter la législation applicable en matière de protection des données, dans la mesure où il n'est pas déjà soumis à un ensemble de règles reconnu par la loi pour garantir la protection des données et que nous ne pouvons pas nous appuyer sur une disposition d'exception.

## 9. Combien de temps traitons-nous vos données?

Nous traitons vos données tant que nos finalités de traitement, les délais légaux de conservation et nos intérêts légitimes au traitement à des fins de documentation et de preuve l'exigent ou tant qu'une conservation est techniquement nécessaire. Vous trouverez de plus amples informations sur les délais de conservation et de traitement respectifs pour les différentes catégories de données au point 3. En l'absence d'obligations légales ou contractuelles contraires, nous supprimerons ou anonymiserons vos données une fois que la période de conservation ou que le traitement aura cessé dans le cadre de nos processus habituels.

## 10. Comment protégeons-nous vos données?

Nous prenons des mesures de sécurité appropriées afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles, de les protéger contre le traitement injustifié ou illégal et de minimiser le risque de perte, de modification inopinée, de divulgation involontaire ou d'accès non autorisé.

Les données de contenu en particulier sont soumises à des exigences élevées en termes de sécurité des informations. Pour le fonctionnement de nos services, nous disposons de la [Certification ISO 27001](#) qui garantit une norme élevée en termes de sécurité des informations.

## 11. Quels sont vos droits?

**Les lois applicables en matière de protection des données vous donnent le droit de vous opposer au traitement de vos données dans certaines circonstances, notamment le traitement à des fins de marketing direct et d'autres intérêts légitimes liés au traitement.**

Pour vous faciliter le contrôle du traitement de vos données personnelles, vous disposez des droits suivants concernant notre traitement des données, conformément à la législation applicable en matière de protection des données:

- Le droit de nous demander des informations pour savoir si nous traitons des données vous concernant et, si oui, lesquelles;
- Le droit de demander que nous corrigions les données si elles sont inexactes;
- Le droit de demander l'effacement des données;
- Le droit de nous réclamer l'exportation de certaines données personnelles dans un format électronique courant ou le transfert à un autre responsable;
- Le droit de retirer votre consentement, lorsque notre traitement repose sur votre consentement;
- Le droit de recevoir, sur demande, d'autres informations utiles à l'exercice de ces droits.

**Si vous souhaitez exercer les droits susmentionnés envers nous**, vous pouvez nous contacter par e-mail. Vous trouverez nos coordonnées au point 2. Afin de pouvoir prévenir tout abus, nous devons vous identifier (par exemple au moyen d'une copie de votre carte d'identité si cela n'est pas possible autrement).

Veillez noter que des conditions, exceptions ou restrictions peuvent s'appliquer dans le cadre de l'exercice de ces droits (par exemple pour protéger des tiers ou des secrets professionnels). Le cas échéant, nous vous en informerons. Dans des cas particuliers, nous devons poursuivre le traitement de vos données et conserver celles-ci, notamment pour exécuter un contrat avec vous, protéger nos propres intérêts légitimes, par exemple en exerçant ou en défendant des prétentions légales ou en nous conformant aux obligations légales.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous donnons suite à l'exercice de vos droits ou avec nos pratiques en matière de protection des données, veuillez nous en faire part (point 2). Si vous êtes situé dans l'EEE, au Royaume-Uni ou en Suisse, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance de la protection des données compétente dans votre pays.

## 12. Utilisons-nous des techniques de suivi en ligne?

Dans le cadre de nos services, nous utilisons diverses techniques sur notre site Web qui nous permettent, ainsi qu'aux tiers que nous engageons, de vous reconnaître lors de votre utilisation et, éventuellement, de vous suivre sur plusieurs visites. Cette section vous informe à ce sujet.

L'objet premier est de pouvoir différencier votre accès (via votre système) de l'accès d'autres utilisateurs, afin de pouvoir assurer la fonctionnalité du site Web et effectuer des analyses et des



personnalisations. Nous n'avons pas l'intention de déterminer votre identité, bien qu'il puisse être possible pour nous ou pour les tiers que nous engageons de vous identifier en établissant un lien avec les données d'enregistrement. Toutefois, même en l'absence de données d'enregistrement, les technologies mises en œuvre sont conçues de manière à ce que vous soyez reconnu comme visiteuse ou visiteur individuel à chaque consultation de page, par exemple lorsque notre serveur (ou les serveurs de tiers) attribue un numéro d'identification spécifique (appelé «cookie») à vous ou à votre navigateur.

D'autres technologies peuvent être mises en œuvre pour vous reconnaître avec plus ou moins de probabilité (c'est-à-dire vous distinguer des autres utilisateurs), par exemple les «empreintes digitales». Dans le cadre des empreintes digitales, votre adresse IP, le navigateur que vous utilisez, la résolution d'écran, le choix de la langue et d'autres informations que votre système communique à chaque serveur sont combinés, ce qui crée une empreinte plus ou moins unique. Il est ainsi possible de se passer de cookies.

Chaque fois que vous accédez à un **serveur** (par exemple lorsque vous utilisez un site Web ou une application, ou lorsqu'un e-mail comprend une image visible ou invisible), vos visites peuvent donc être suivies. Si nous intégrons des offres d'un partenaire contractuel publicitaire ou d'un fournisseur d'outil d'analyse sur notre site Web, celui-ci peut vous suivre de la même manière, même si vous ne pouvez pas être identifié au cas par cas.

Nous utilisons de telles techniques sur notre site Web et permettons à certains tiers de le faire également. Vous pouvez aussi programmer votre navigateur pour bloquer ou tromper certains cookies ou certaines technologies alternatives ou pour supprimer les cookies existants. Vous pouvez également ajouter un logiciel à votre navigateur afin de bloquer le suivi par certains tiers. Vous trouverez de plus amples informations dans les pages d'aide de votre navigateur (généralement avec le mot-clé «protection des données») ou sur les sites Web des tiers mentionnés ci-dessous.

Nous distinguons les types de cookies suivants (techniques au fonctionnement comparable telles que les empreintes digitales):

- **Cookies nécessaires:** certains cookies sont nécessaires au fonctionnement du site en tant que tel ou de certaines fonctions. Vous vous assurez par exemple de pouvoir passer d'une page à l'autre sans perdre les informations saisies dans un formulaire. En outre, vous vous assurez de rester connecté. Ces cookies sont seulement temporaires («cookies de session»). Si vous les bloquez, il se peut que le site Web ne fonctionne pas. D'autres cookies sont nécessaires pour permettre au serveur d'enregistrer des décisions que vous avez prises ou bien des entrées au-delà de la durée d'une session (c'est-à-dire d'une consultation du site Web) si vous utilisez la fonction en question (par exemple langue choisie, consentement donné, fonction de connexion automatique, etc.). Ces cookies ont une date d'expiration allant jusqu'à [24] mois.
- **Cookies de performance:** afin d'optimiser notre site et les offres correspondantes et de mieux les adapter aux besoins des utilisateurs, nous utilisons des cookies pour enregistrer et analyser l'utilisation faite de notre Web, éventuellement au-delà de la durée de la session. À cette fin, nous faisons appel à des services d'analyse de prestataires tiers. Nous en avons dressé la liste ci-dessous. Les cookies de performance ont également une date d'expiration allant jusqu'à [24] mois. Vous trouverez des informations détaillées sur les sites Web des prestataires tiers.

### **13. Cette déclaration de protection des données peut-elle être modifiée?**

Cette déclaration de protection des données ne fait pas partie d'un contrat avec vous. Nous pouvons la modifier à tout moment. La version publiée sur ce site Web est toujours la version la plus récente.

### **14. Détails supplémentaires sur les outils utilisés et les données traitées dans le cadre de ces outils**

#### **a. Visite de notre site Web**

Lorsque vous visitez notre site Web, des données spécifiques à l'utilisateur (p. ex. adresse IP, navigateur, système d'exploitation) et des données techniques (p. ex. URL des pages consultées, exécution de recherches) sont collectées et analysées de façon anonyme.

À cette fin, nous avons recours à des cookies (voir [Cookie-Policy](#)). En consultant notre site Web, vous consentez à ce que nous collectons et utilisons les données, conformément à la présente politique de confidentialité.

Le traitement de ces données repose sur notre intérêt légitime de rendre possible l'utilisation du site Web et de garantir sa sécurité. Par ailleurs, les données sont utilisées à des fins d'optimisation et de configuration personnalisée du site Web.

#### **b. Données de journal de serveur**

Lorsque vous utilisez notre site Web, les informations que votre navigateur nous transmet sont automatiquement collectées et stockées. Ces informations comprennent les données suivantes:

- Type et version du navigateur
- Système d'exploitation
- Adresse IP
- URL de référence
- Nom d'hôte de l'ordinateur
- Date de la demande

Nous ne tirons pas de conclusions sur votre personne à partir de ces données. Les données collectées sont nécessaires, par exemple, pour fournir correctement les contenus de notre site Web, pour garantir le bon fonctionnement du site ou pour pouvoir mettre des informations appropriées à la disposition des autorités judiciaires en cas de cyberattaque.

#### **c. Google Analytics**

Dans le cadre de l'utilisation de Google Analytics, des données sur votre utilisation du site sont automatiquement collectées et transmises de façon anonyme à un serveur de Google, où elles sont stockées. L'adresse IP est en principe masquée et toutes les données sont donc communiquées à Google de façon anonyme. Dans des cas exceptionnels seulement, l'adresse IP complète sera

transmise à un serveur Google et raccourcie là-bas. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité de Google Analytics](#).

À la demande de KLARA, Google analyse de manière anonyme votre utilisation du site Web afin de collecter des rapports relatifs aux activités sur le site Web et de proposer à l'exploitant du site d'autres prestations liées à l'utilisation du site Web et d'Internet en général. Nous utilisons également Google Analytics afin d'analyser des données du service Google Ads à des fins statistiques.

Si vous ne souhaitez pas que vos données soient saisies par Google Analytics, vous pouvez désactiver cette fonction par le biais du [Gestionnaire de préférences pour les annonces](#). Nous utilisons Google Analytics, y compris les fonctions de GA4, pour analyser les activités sur notre site Web, tous appareils confondus. Toutefois, cela n'implique aucune restriction des mesures de protection des données, comme p. ex. le masquage IP ou l'extension de navigateur.

#### d. Google Maps

Google Maps est un service pour l'intégration de cartes sur le site Web. Ce service utilise des cookies par lesquels des données sont transmises à Google. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité](#).

#### e. Google Invisible reCAPTCHA

Ce site Web utilise un service – Google reCAPTCHA – pour protéger contre les bots et les spams dans les formulaires du site. Ce service utilise des cookies par lesquels des données sont transmises à Google. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité](#).

#### f. Google Fonts

Pour l'affichage des polices, ce site utilise ce qu'on appelle des Web Fonts, mises à disposition par Google. Lorsque vous consultez une page, votre navigateur charge les Web Fonts nécessaires dans le cache du navigateur afin d'afficher correctement textes et polices. À cette fin, le navigateur que vous utilisez doit établir une connexion avec les serveurs de Google. De cette façon, Google sait qu'un accès a eu lieu sur notre site Web via votre adresse IP. L'utilisation de Google Web Fonts se fait dans le but d'une présentation attrayante de notre site Web. Si votre navigateur ne prend pas en charge les Web Fonts, votre ordinateur utilisera une police de caractères standard. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité](#).

#### g. Google Tag Manager

Ce site Web utilise Google Tag Manager. Google Tag Manager est une solution qui permet de gérer des balises de sites Web via une interface. Le Tag Manager Tool (qui met en œuvre les balises) est un domaine sans cookies et ne collecte pas de données à caractère personnel. Cet outil a pour mission la transmission de données et l'activation d'autres balises qui peuvent collecter des données de leur côté. Google Tag Manager n'a pas accès à ces données. Lorsqu'une désactivation a été effectuée au niveau d'un domaine ou d'un cookie, celle-ci est maintenue pour toutes les balises de suivi implémentées avec Google Tag Manager. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité](#).

#### h. Google Optimize

À des fins de conception adaptée aux besoins et d'amélioration continue de notre site Web, nous utilisons le service d'analyse Google Optimize, un service d'analyse Web de Google. Google place un cookie pour permettre l'analyse des pages consultées et de l'activité du site par vous. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de nos pages Web, à savoir

- votre comportement d'utilisateur sur nos pages Web,
- type et version du navigateur,
- système d'exploitation utilisé,
- URL de référence (la page précédemment visitée),
- nom d'hôte de l'ordinateur accédant au site (adresse IP) et
- heure de la requête du serveur

sont transmises et stockées sur un serveur de Google. Vous pouvez empêcher l'installation du cookie par un réglage préalable approprié de votre logiciel de navigation ou bien vous opposer à ce traitement en supprimant les cookies via les paramètres de votre navigateur. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité](#).

#### i. Suivi de conversion Google Ads

Pour le contrôle et l'amélioration de nos campagnes, nous utilisons le programme de publicité en ligne «Google Ads» ainsi que l'outil d'analyse «Conversion Tracking», un service de Google. Si vous cliquez sur une annonce publiée par Google, un cookie est placé sur votre ordinateur pour le suivi de conversion. Les informations générées par le cookie, notamment

- annonce cliquée,
- type/version du navigateur,
- système d'exploitation utilisé,
- lieu,
- URL de référence (la page précédemment visitée),
- nom d'hôte de l'ordinateur accédant au site (adresse IP) et
- heure de la requête du serveur

sont transmises et stockées sur un serveur de Google. Le cookie a une durée de stockage prédéfinie de 90 jours, ne contient pas de données à caractère personnel et n'est donc pas utilisé pour une identification personnelle.

Si vous visitez certaines pages de notre site Web et que le cookie n'a pas encore expiré, Google et nous pouvons reconnaître que vous avez cliqué sur l'annonce et avez été redirigé-e vers cette page. Chaque client Google Ads reçoit un nouveau cookie. Les informations recueillies au moyen du cookie servent à générer des statistiques de conversion pour nous. Elles nous indiquent le nombre total d'utilisateurs qui ont cliqué sur notre annonce et ont été redirigés vers une page comportant une balise de suivi de la conversion. Toutefois, nous ne recevons aucune information permettant d'identifier personnellement les utilisateurs.

Vous pouvez en général vous opposer déjà en amont à ce traitement en empêchant l'installation des cookies par un réglage correspondant de votre navigateur (possibilité de désactivation) ou en paramétrant celui-ci de façon à ce que les cookies soient refusés par le domaine

«googleadservices.com». Vous pouvez révoquer à tout moment le consentement que vous avez donné pour ce traitement, avec effet futur, en réglant le curseur dans les [Paramètres Google](#) sur «Dés.».

#### j. Google Remarketing

Nous utilisons l'outil «Remarketing» ou «Audiences similaires» de Google. Cette fonction sert à l'analyse du comportement et des intérêts des visiteurs. Google utilise des cookies pour analyser l'utilisation de sites Web, ce qui permet d'établir une base pour la création d'annonces publicitaires correspondant aux centres d'intérêt. Les cookies sont utilisés pour enregistrer les visites sur le site Web ainsi que pour collecter des données anonymes sur l'utilisation de ce site. Aucune donnée personnelle relative aux visiteurs du site Web n'est stockée. Si vous visitez ensuite un autre site Web du réseau publicitaire de Google, vous pourrez voir apparaître des annonces publicitaires qui reflètent très probablement les domaines de produits et d'informations consultés auparavant et, éventuellement, leur ressemblent.

Vous pouvez révoquer à tout moment le consentement que vous avez donné pour ce traitement, avec effet futur, en désactivant durablement sur la page de désactivation [Network Advertising Initiative](#) l'utilisation de cookies provenant de prestataires tiers. Vous trouverez des informations détaillées sur Google Remarketing ainsi que la déclaration de protection des données correspondante en cliquant sur le lien <https://policies.google.com/technologies/ads?hl=fr>

#### k. Campaign Manager/Floodlight Tags

Ce site Web a recours à l'outil de marketing en ligne Campaign Manager de Google. Campaign Manager utilise des cookies afin de diffuser des publicités pertinentes pour les utilisateurs, d'améliorer la performance des campagnes ou d'éviter qu'un utilisateur voie les mêmes publicités plus d'une fois.

Google utilise un ID de cookie pour savoir quelles annonces apparaissent dans quel navigateur et peut ainsi empêcher qu'elles apparaissent plusieurs fois. En outre, Campaign Manager peut utiliser des identifiants de cookies pour collecter des «conversions» se rapportant à des demandes d'annonces. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un utilisateur voit une publicité Campaign Manager et utilise ensuite le même navigateur pour consulter le site Web de l'annonceur et y acheter quelque chose.

En raison des outils marketing installés, votre navigateur établit automatiquement une connexion directe avec le serveur de Google. En intégrant Campaign Manager, Google reçoit l'information selon laquelle vous avez consulté la partie correspondante de notre site Internet ou que vous avez cliqué sur une de nos annonces.

Les cookies Campaign Manager (Floodlight Tag) utilisés nous permettent de comprendre si vous effectuez des actions déterminées sur notre site Web, après avoir consulté l'une de nos annonces sur Google ou sur une autre plateforme via Campaign Manager ou après avoir cliqué (suivi de conversion) sur celle-ci. Ainsi, nous pouvons vous envoyer de la publicité ciblée.

#### l. Matomo

Nous utilisons Matomo pour l'analyse Web. Pour vous protéger encore davantage, nous avons configuré Matomo de manière à ce que votre adresse IP ne soit enregistrée que sous une forme abrégée. Nous traitons donc vos données d'utilisation personnelles de façon anonyme. Pour plus

d'informations sur les conditions d'utilisation de Matomo et les règles de protection des données, consultez le site <https://matomo.org/privacy/>

#### m. Meta Pixel & Cookies

Pour utiliser nos campagnes Meta en fonction des besoins, les optimiser encore davantage et mesurer leur conversion, nous utilisons un «pixel d'utilisation visiteur» individuel et des cookies Meta. Nous pouvons ainsi garantir que les annonces Meta que nous avons initiées ne s'affichent que pour les utilisateurs Meta qui ont également montré un intérêt pour notre offre. Cela garantit que nos «Meta Ads» répondent à l'intérêt potentiel d'un utilisateur donné sans l'importuner. Par ailleurs, cela nous permet de suivre les actions des utilisateurs Meta après qu'ils ont vu ou cliqué sur l'une de nos annonces Meta. Cela nous aide à évaluer la conversion de la campagne respective à des fins statistiques, d'études de marché et de facturation. Lors de l'utilisation, les informations suivantes sont traitées:

- Horodatage
- URL
- Informations relatives à la campagne (notamment spécification de l'impression, champ de formulaire, bouton activé).

Les données ainsi collectées sont anonymes pour nous et ne nous permettent pas de tirer des conclusions quant à l'identité de l'utilisateur.

Si vous vous connectez à votre compte Meta après avoir placé le pixel ou les cookies, ou si vous visitez notre site Web tout en étant connecté-e, il est possible que ces données soient stockées et traitées par Facebook, ce dont nous vous informons ici. Meta peut connecter ces données avec votre compte Meta et les utiliser également à ses propres fins publicitaires, conformément à la politique d'utilisation des données Meta. Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement à ce traitement de données avec effet pour le futur en vous opposant à l'utilisation de cookies servant à mesurer la portée et à des fins publicitaires, au moyen de la page de désactivation de l'initiative de publicité en réseau ou de la page européenne. Vous trouverez de plus amples informations dans les dispositions de protection des données [Meta](#).

#### n. LinkedIn

Notre site Web utilise un cookie de LinkedIn lorsque vous le visitez. La balise indique à LinkedIn les actions que vous avez effectuées sur notre site Web ainsi que des données qui vous identifient potentiellement.

Avec ces données, LinkedIn peut détecter que vous avez visité notre site Web, sur quoi vous avez cliqué et si, dans le site LinkedIn, vous avez cliqué sur un lien qui vous met en relation avec notre site Web. Cela permet à LinkedIn d'afficher des contenus correspondant à vos centres d'intérêt. LinkedIn peut lier ces données à votre compte utilisateur et les utiliser pour ses propres finalités. Pour plus d'informations, veuillez consulter la [Politique de confidentialité](#) de LinkedIn.

Nous ne recevons pas des données personnelles, mais seulement des statistiques agrégées pour tous les utilisateurs et sur une certaine période, qui nous indiquent comment vous avez utilisé nos offres et nos annonces. Cela nous aide pour analyser parmi nos offres celles qui ont eu du succès et celles qui n'en ont pas eu.

#### o. Intégrations YouTube

Ce site Web propose un éventail d'informations relatives à l'univers des petites entreprises. Parallèlement aux textes et aux photos, nous mettons également à disposition des vidéos, par exemple dans nos articles de blog. À cette fin, nous utilisons des intégrations de YouTube. Le visionnage de ces vidéos génère la création d'un cookie. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de notre site Web, à savoir

- type/version du navigateur,
- système d'exploitation utilisé,
- URL de référence (la page précédemment visitée),
- nom d'hôte de l'ordinateur accédant au site (adresse IP),
- heure de la requête du serveur et
- site Web ou sous-page visités

sont transmises et stockées sur un serveur de YouTube. Le traitement destiné à améliorer nos pages Web par enrichissement et développement des contenus à l'aide de vidéos informatives doit être considéré comme notre intérêt légitime. Vous pouvez empêcher l'installation du cookie par un réglage préalable de votre logiciel de navigation ou bien vous opposer à ce traitement avec effet futur en supprimant les cookies via les paramètres de votre navigateur ou en modifiant les paramètres correspondants dans le [Centre de protection des données](#). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Règles de confidentialité de Google](#).

#### p. Microsoft Advertising

Ce site Web utilise Microsoft Advertising. Microsoft Advertising est un programme de publicité en ligne.

Dans le cadre de Microsoft Advertising, on utilise ce qu'on appelle la balise UET. Si vous cliquez sur une annonce publiée par Microsoft Advertising, un cookie de suivi UET est placé. Ces cookies perdent leur validité après 7 jours et ne sont pas utilisés pour identifier personnellement les visiteurs de notre site Web. Si vous visitez certaines pages de ce site Web et que le cookie n'a pas encore expiré, Microsoft et nous pouvons reconnaître que vous avez cliqué sur l'annonce et avez été redirigé-e vers cette page.

Chaque client Microsoft Advertising reçoit un nouveau cookie. Les cookies ne peuvent pas être suivis sur les sites Web de clients Microsoft Advertising. Les informations recueillies à l'aide du cookie Microsoft Advertising (balise UET) servent à établir des statistiques UET pour les clients Microsoft qui ont opté pour le suivi UET. Les clients Microsoft Advertising sont informés sur le nombre total d'utilisateurs qui ont cliqué sur leur annonce et ont été redirigés vers une page comportant une balise de suivi UET. Toutefois, ils ne reçoivent aucune information permettant d'identifier personnellement les utilisateurs. Si vous souhaitez désactiver le suivi, vous pouvez vous opposer à cette utilisation en désactivant le cookie de suivi Microsoft UET dans les réglages utilisateur de votre navigateur Internet. Vous trouverez de plus amples informations sur Microsoft Advertising et le suivi UET dans les [Dispositions de protection des données de Microsoft](#).

#### q. Hotjar

Sur notre site Web, nous utilisons le service Hotjar pour améliorer la convivialité. Ce service permet d'enregistrer les clics de souris ainsi que les mouvements de souris et de défilement. En outre, les saisies clavier effectuées sur ce site Internet sont enregistrées. Aucune information personnelle n'est recueillie. Hotjar utilise un code de suivi pour collecter et transmettre vos données. Dès que vous utilisez notre site Web, le code de suivi Hotjar saisit automatiquement les données relatives à votre activité et les enregistre sur les serveurs Hotjar (basés en Irlande). Par ailleurs, les cookies déposés par le site Web sur votre ordinateur ou terminal collectent également des données. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [Politique de confidentialité de Hotjar](#).

Si vous souhaitez vous opposer à la saisie de données par Hotjar (Opt-Out), veuillez cliquer ici: <https://www.hotjar.com/policies/do-not-track/>.

#### r. Cloudflare

Ce site Web utilise ce qu'on appelle un «Content Delivery Network» (CDN). Un CDN est un service qui sert à fournir plus rapidement des contenus de notre offre en ligne, notamment les fichiers médias de grande taille comme les graphiques ou les scripts, à l'aide de serveurs répartis à l'échelon régional et connectés via Internet. Le traitement des données des utilisateurs (adresse IP) s'effectue uniquement pour les finalités indiquées ci-avant et pour le maintien de la sécurité et du fonctionnement du CDN. L'utilisation s'effectue sur la base de notre intérêt légitime, c'est-à-dire notre intérêt à une mise à disposition sûre et efficace, à l'analyse et à l'optimisation de notre offre en ligne. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [Politique de confidentialité de Cloudflare](#).

#### s. Analyse de l'utilisation de nos offres de réseaux sociaux

Nos réseaux sociaux partenaires comme Facebook, LinkedIn et d'autres mettent à notre disposition des statistiques et des analyses qui nous fournissent des informations sur l'utilisation de nos offres de réseaux sociaux. Ces statistiques ne contiennent pas de noms ou d'autres informations personnelles d'utilisateurs individuels. Ces services nous permettent d'analyser et d'améliorer nos activités sur les réseaux sociaux.

#### t. Meta

Lors de la collecte de données sur nos pages Facebook et Instagram, nous agissons en tant que «responsables conjoints», conformément à l'article 26 RGPD, avec Meta Platforms Ireland. À cet effet, nous avons passé un accord séparé (voir [https://www.facebook.com/legal/terms/information\\_about\\_page\\_insights\\_data](https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data)). Pour le traitement ultérieur de données sur Facebook et Instagram, Meta Platforms Ireland est l'unique responsable. Si vous souhaitez exercer vos droits d'accès, d'effacement et d'autres droits, Meta Platforms Ireland est responsable de la mise en œuvre de vos droits dans le cadre de la responsabilité conjointe.

#### u. LinkedIn

Pour collecter des données sur nos pages, nous agissons avec LinkedIn en tant que «responsables conjoints», conformément à l'article 26 RGPD. À cette fin, nous avons passé un accord séparé avec



LinkedIn (voir <https://legal.linkedin.com/pages-joint-controller-addendum>). Pour le traitement ultérieur des données, LinkedIn est l'unique responsable. Si vous souhaitez exercer vos droits d'accès, d'effacement et d'autres droits, LinkedIn est responsable de la mise en œuvre de vos droits dans le cadre de la responsabilité conjointe.

#### v. Newsletter

Vous avez la possibilité de vous abonner à notre newsletter. En créant un compte et en transmettant ou téléversant en ligne vos données, vous consentez à l'utilisation de ces données. Les données saisies nous permettent de vous envoyer une newsletter qui attire votre attention sur des offres adaptées et d'autres informations. En s'inscrivant à la newsletter, l'utilisateur de KLARA consent à ce que tous ses accès et mouvements sur le site soient enregistrés, stockés et analysés. Pour l'envoi de la newsletter, vous nous donnez votre consentement, sachant que vous pouvez à tout moment le révoquer et vous désabonner. Pour le formulaire d'inscription et l'envoi de la newsletter, nous utilisons le logiciel HubSpot.

#### w. Inscriptions aux webinaires

Il est possible de s'inscrire à des webinaires via l'outil HubSpot, afin de mieux connaître nos produits et nos prestations ou pour obtenir des informations utiles dans le domaine des PME (petites et moyennes entreprises). Nous stockons les données que vous avez mises à notre disposition, pour pouvoir vous contacter le cas échéant, par exemple lorsqu'un événement doit être annulé.

#### x. Téléchargements Gated Content

Concernant Gated Content, il s'agit d'un échange d'informations où l'utilisateur obtient de précieuses connaissances tandis que, de notre côté, nous obtenons les coordonnées de l'utilisateur, d'une grande valeur pour nous. Dans le cas de KLARA, il peut s'agir par exemple de livres blancs ou d'e-books sur les thèmes de la comptabilité, des créations d'entreprises ou de la présence en ligne de Google.

#### y. Concours

Vous avez la possibilité de participer à nos concours. Les données que vous nous indiquez nous permettent de prendre contact avec les gagnants du concours. En utilisant le formulaire du concours, vous accordez à KLARA le droit d'enregistrer, de stocker et d'évaluer tous vos accès et mouvements. Il est possible que l'identité des gagnants soit publiée sur le site Web (mention du nom et du lieu de résidence). En participant et en indiquant vos coordonnées, vous donnez votre consentement en ce sens.

#### z. Finalités de marketing

Les données que vous saisissez lors de l'utilisation de nos services (coordonnées, données de connexion, accès, etc.) peuvent être utilisées sur la base de l'intérêt légitime à des fins de marketing.

Nous pouvons notamment utiliser ces données pour communiquer avec vous sur des produits, des actions marketing ou des prestations, pour vous recommander des produits ou des prestations susceptibles de vous intéresser, ou encore pour vous servir et nous adresser à vous de façon conviviale.

Dernière mise à jour: 15 août 2023