Politique de confidentialité

Informations juridiques · XSTEIN

Déclaration de protection des données
Brühl Agentur GmbH, division XSTEIN · Zürcherstrasse 64, 8500 Frauenfeld

Sur cette page

- 1. Responsable du traitement
- 2. Champ d’application et bases juridiques
- 3. Données que nous traitons
- 4. Finalités du traitement
- 5. Commande, paiement et livraison
- 6. Formulaire de contact et protection anti-spam (Google reCAPTCHA)
- 7. Communication par e-mail, téléphone, WhatsApp et chat en direct
- 8. Site web, données de journal et cookies
- 9. Vidéosurveillance des places de stationnement
- 10. Réseaux sociaux
- 11. Transmission à des tiers
- 12. Communication de données à l’étranger
- 13. Conservation
- 14. Sécurité des données
- 15. Vos droits
- 16. Modifications

1. Responsable du traitement
Le responsable du traitement de vos données personnelles sur www.xstein.ch, dans le showroom et lors des commandes est Brühl Agentur GmbH, division XSTEIN, Zürcherstrasse 64, 8500 Frauenfeld, Suisse (ci-après «XSTEIN», «nous»).

Interlocuteur pour les questions de protection des données: Michael Brühl, e-mail info@xstein.ch, téléphone +41 52 552 69 69.

2. Champ d’application et bases juridiques

Politique de confidentialité

La présente déclaration s'applique à toutes les données personnelles que nous traitons via notre site web, dans le showroom, par e-mail, téléphone ou WhatsApp ainsi que dans le cadre de commandes et de mandats de pose.

Nous traitons les données personnelles conformément à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD). XSTEIN livre uniquement en Suisse. Dans la mesure où le règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD) est applicable dans un cas particulier, nous fondons le traitement sur l'exécution d'un contrat, sur des obligations légales, sur nos intérêts légitimes ou sur votre consentement.

3. Données que nous traitons

- **Coordonnées et données de base:** formule d'appel, nom, entreprise, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone.
- **Données de commande et contractuelles:** produits commandés, prix, adresses de livraison et de facturation, mode d'envoi et de paiement choisi, paiements reçus, dates de pose, indications sur le mur et le lieu de pose.
- **Compte client:** données d'accès et indications enregistrées dans le compte, si vous créez un compte client.
- **Communication:** contenu des demandes via le formulaire de contact, par e-mail, téléphone ou WhatsApp, ainsi que les photos et dimensions de votre mur que vous nous envoyez pour une offre.
- **Données techniques:** adresse IP, date et heure de l'accès, pages consultées, navigateur et système d'exploitation (données de journal).

4. Finalités du traitement
Nous traitons des données personnelles

- pour répondre aux demandes et établir des offres;
- pour traiter les commandes, livrer les marchandises, effectuer les poses et établir les factures;
- pour gérer votre compte client;
- pour mettre à disposition notre site web, l'exploiter en toute sécurité et le protéger contre les abus;
- pour remplir nos obligations légales, en particulier les obligations de conservation;
- pour sauvegarder et faire valoir nos droits;
- pour utiliser des photos ou vidéos de votre projet à des fins publicitaires, si vous y avez expressément consenti au cas par cas (CGV § 17). Les photos et mesures que vous nous envoyez pour une offre ne sont utilisées que pour l'offre et la commande.

Nous n'envoyons de publicité par e-mail que si vous y avez consenti ou si elle concerne des produits similaires à ceux que vous avez achetés chez nous. Vous pouvez vous opposer à tout moment à de telles communications.

5. Commande, paiement et livraison
Lors d'une commande, nous traitons les indications nécessaires au contrat. Le paiement s'effectue par paiement anticipé ou sur facture, via notre banque. Nous n'utilisons actuellement aucun prestataire de paiement tel que PayPal, TWINT ou émetteurs de cartes de crédit.

Pour la livraison, nous transmettons le nom, l'adresse de livraison et le numéro de téléphone à l'entreprise de transport concernée, par exemple la Poste suisse ou une entreprise de transport mandatée, et uniquement dans la mesure nécessaire

Politique de confidentialité

à la livraison.

6. Formulaire de contact et protection anti-spam (Google reCAPTCHA)
Si vous nous écrivez via le formulaire de contact, nous traitons vos indications pour répondre à votre demande.

Pour nous protéger contre le spam et les demandes abusives, nous utilisons sur le formulaire de contact le service Google reCAPTCHA de Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande. reCAPTCHA vérifie, à l'aide de caractéristiques telles que l'adresse IP, les données du navigateur et le comportement d'utilisation, si la saisie provient d'un être humain. Des données peuvent alors être transmises à Google LLC aux États-Unis. Plus d'informations: https://policies.google.com/privacy.

7. Communication par e-mail, téléphone, WhatsApp et chat en direct
Si vous nous contactez par e-mail, téléphone ou WhatsApp, nous traitons vos indications pour traiter votre demande. Pour WhatsApp, les conditions de WhatsApp (Meta Platforms Ireland Limited) s'appliquent en outre; des données peuvent alors parvenir aux États-Unis. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez choisir l'e-mail ou le téléphone.

Sur notre site web, vous pouvez nous joindre via un chat en direct. Nous utilisons à cet effet Lime Connect de Lime Connect (Userlike) GmbH, Im Mediapark 8, 50670 Cologne, Allemagne (anciennement Userlike). Le chat n'est chargé que si vous y consentez dans les paramètres de cookies. Si vous utilisez le chat, Lime Connect traite sur notre mandat les contenus du chat, votre adresse IP ainsi que des informations techniques sur le navigateur et l'appareil et utilise des cookies à cet effet. Déclaration de protection des données du fournisseur: https://connect.lime-technologies.com/de/legal/terms/#privacy-policy.

8. Site web, données de journal et cookies
Lors de la visite de notre site web, le serveur enregistre automatiquement des données de journal (adresse IP, date et heure, page consultée, navigateur, système d'exploitation). Nous avons besoin de ces données pour afficher le site web, garantir sa sécurité et remédier aux dérangements.

Nous utilisons toujours des cookies techniquement nécessaires, par exemple pour le panier, la connexion au compte client, le choix de la langue et l'enregistrement de vos paramètres de cookies. Sur la page du formulaire de contact, Google reCAPTCHA est en outre toujours chargé, car il est nécessaire pour protéger le formulaire contre le spam (voir chiffre 6). reCAPTCHA n'est pas chargé sur les autres pages.

Nous ne chargeons d'autres services que si vous y consentez dans la bannière de cookies:

- **xoStats:** statistique interne des visiteurs de notre système de boutique. L'analyse (p. ex. pages consultées et durée de visite) a lieu dans notre boutique; aucune donnée n'est transmise à des tiers.
- **Pinterest Tag:** service de Pinterest Europe Limited, Palmerston House, Fenian Street, Dublin 2, Irlande. Il mesure si des visiteurs viennent chez nous via Pinterest et quelles pages ils consultent, et permet la publicité sur Pinterest. Des données peuvent alors être transmises à Pinterest Inc. aux États-Unis. Déclaration de protection des données: https://policy.pinterest.com/fr/privacy-policy.
- **Chat en direct Lime Connect** (voir chiffre 7).

Politique de confidentialité

Nous n’utilisons actuellement ni Google Analytics, ni Google Tag Manager, ni le pixel Facebook. Vous pouvez révoquer ou modifier votre consentement à tout moment via les paramètres de cookies. Les polices de caractères et les vidéos de notre site web sont chargées depuis notre propre serveur.

9. Vidéosurveillance des places de stationnement
Afin de protéger nos véhicules professionnels et ceux de nos clients et de conserver des preuves en cas de dommages et de violations de l’interdiction de stationner prononcée par le juge, nous surveillons par caméras vidéo exclusivement les places de stationnement n° 3, 4, 5, 6, 15 et 17 à la Zürcherstrasse 64, 8500 Frauenfeld. Des panneaux bien visibles signalent la surveillance.

Les zones d’entrée et les surfaces voisines sont masquées ou pixelisées techniquement. Aucune reconnaissance faciale ni analyse du comportement n’a lieu. Les caméras enregistrent en cas de mouvement; lors de manifestations de tiers, un enregistrement permanent peut être activé pour leur durée. Les enregistrements sont automatiquement effacés au plus tard après 72 heures, sauf s’ils sont nécessaires à une procédure. Ce délai est nécessaire, car les dommages et les infractions de stationnement survenant le week-end et les jours fériés ne sont souvent constatés que le jour ouvrable suivant. Les enregistrements ne sont consultés qu’en présence d’un motif concret (dommage, infraction, violation de l’interdiction de stationner).

Dans certains cas, nous transmettons les enregistrements et les indications qui en sont tirées (p. ex. véhicule, numéro d’immatriculation, durée de stationnement) à la police, aux autorités de poursuite pénale, aux tribunaux ou aux représentants juridiques mandatés, dans la mesure où cela est nécessaire à la sauvegarde de nos droits ou prescrit par la loi.

10. Réseaux sociaux
Nous sommes présents avec nos propres pages sur Facebook, YouTube et TikTok. Sur notre site web, nous nous contentons de mettre des liens vers ces pages; lors du chargement de notre site web, aucune donnée n’est transmise à ces plateformes. Ce n’est que lorsque vous suivez un lien que les dispositions de protection des données de la plateforme concernée s’appliquent. Si vous nous y envoyez des messages ou commentez des contributions, nous traitons ces indications pour y répondre.

11. Transmission à des tiers
Nous ne vendons aucune donnée personnelle. Nous ne transmettons des données que dans la mesure nécessaire:

- aux entreprises de transport pour la livraison et, en cas de livraison directe, aux transporteurs au départ de l’Espagne ainsi qu’aux transporteurs ou agents en douane pour l’importation en Suisse, y compris la facture avec vos données client;
- à notre fabricant Panelpiedra en Espagne, lorsque la marchandise vous est livrée directement depuis l’usine: nom et adresse de livraison ainsi que la facture avec vos données client pour le décompte de la TVA avec la Suisse;
- à notre banque pour les opérations de paiement;
- aux prestataires informatiques et d’hébergement qui exploitent notre site web et la boutique pour nous; les serveurs se trouvent dans l’Union européenne;

Politique de confidentialité

- à la fiduciaire et au conseil fiscal, notamment pour le décompte de la TVA (factures avec données client), ainsi qu'aux représentants juridiques;
- aux autorités et tribunaux, lorsque nous y sommes tenus ou pour sauvegarder nos droits.

Les prestataires qui traitent des données sur notre mandat sont contractuellement tenus de ne les traiter que selon nos instructions et avec une sécurité appropriée.

12. Communication de données à l'étranger
Notre site web et notre boutique sont exploités sur des serveurs situés dans l'Union européenne; selon le droit suisse, les États de l'UE sont considérés comme des pays offrant une protection adéquate des données. Lime Connect a son siège en Allemagne. En cas de livraison directe, le nom, l'adresse de livraison et la facture avec vos données client sont transmis à notre fabricant Panelpiedra et au transporteur en Espagne; l'Espagne fait partie de l'UE. Avec Google reCAPTCHA, WhatsApp et – après votre consentement – le Pinterest Tag, des données peuvent parvenir aux États-Unis. Les États-Unis sont considérés comme un pays offrant une protection adéquate des données pour les entreprises certifiées selon le Swiss-U.S. Data Privacy Framework; pour le reste, nous nous fondons sur des clauses contractuelles types ou sur les autres exceptions légales.

13. Conservation
Nous conservons les données personnelles aussi longtemps que nécessaire à la finalité concernée ou que la loi l'exige. Nous conservons les documents commerciaux tels que commandes et factures pendant dix ans. Nous effaçons les demandes non suivies d'une commande dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

14. Sécurité des données
Nous protégeons vos données par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Notre site web est entièrement chiffré par SSL; vous le reconnaissez à «https://» et au symbole du cadenas dans le navigateur.

15. Vos droits
Vous pouvez à tout moment demander des renseignements sur vos données enregistrées chez nous et en demander la rectification, l'effacement ou la remise dans un format électronique courant. Vous pouvez révoquer à tout moment un consentement pour l'avenir et vous opposer à tout moment au traitement à des fins publicitaires. Les obligations légales de conservation demeurent réservées.

Adressez votre demande à info@xstein.ch ou à l'adresse indiquée au chiffre 1. Pour vérifier votre identité, nous pouvons demander une preuve.

Vous avez en outre le droit de déposer une plainte auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berne, www.edoeb.admin.ch.

16. Modifications
Nous pouvons adapter la présente déclaration de protection des données à tout moment. La version actuelle publiée sur www.xstein.ch fait foi. Seule la version allemande fait foi.

Version du 13.11.2026