Avis de confidentialité des données des clients - Marketing et ventes

Le présent Avis de confidentialité des données des clients (l'« Avis ») s'applique à The Dow Chemical Company et à ses filiales mondiales directes et indirectes et sociétés affiliées contrôlées (dans lesquelles Dow détient plus de 50 pour cent des droits de vote ou exerce un droit de contrôle sur l'entité) (collectivement, les « Sociétés de Dow » ; chacune une « Société de Dow »).

La Société de Dow qui vous fournit des services ou communique avec vous (ci-après dénommée « Dow », « nous » ou « notre ») est responsable du traitement de vos données à caractère personnel et contrôle la manière dont ces dernières sont utilisées, conformément au présent Avis. En vertu de la loi en vigueur sur la protection des données, la Société de Dow est le principal responsable du traitement de vos données ; d'autres Sociétés de Dow peuvent également recevoir et traiter vos données à caractère personnel, en qualité de responsable du traitement, auquel cas le présent Avis s'applique également à ces dernières.

Le présent Avis explique pourquoi et comment nous recueillons des données à caractère personnel vous concernant, comment nous traitons ces données et quels sont vos droits en la matière.

Les informations que Dow recueille

Nous pouvons recueillir les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- *Les coordonnées de contacts professionnels que vous nous communiquez, telles que* : les noms, fonctions, noms et adresses postales d'entreprises, adresses électroniques, numéros de téléphone et secteurs d'activité ;

- *Les informations supplémentaires que vous nous fournissez dans le cadre de nos relations commerciales, telles que* : les intérêts dans des produits de Dow ; les préférences en matière de marketing ; les informations d'inscription fournies lors d'événements, de webinaires, de foires ; les données relatives aux contrats ou aux commandes ; l'historique des factures, des paiements, des partenariats commerciaux ; les données concernant le respect de nos obligations contractuelles et les mesures pré-contractuelles, y compris les activités de marketing, les données concernant les correspondances, transcriptions et enregistrements des appels/réunions, les offres, les soumissions, les données relatives aux contrats et aux commandes, les factures, les paiements, les données relatives aux assurances, les documents relatifs aux demandes/questions/plaintes/commandes ; le numéro d'employé, le numéro de passeport, la date de naissance, les informations relatives aux visas de voyage ; l'entretien d'évaluation/les commentaires sur l'entretien ; les données de suivi/d'analyse ; les dossiers de formation ; le sexe ; l'identifiant client/consommateur ; les données relatives à l'utilisation des produits ; les préférences ;

- *Les données et informations d'identification électroniques recueillies par les systèmes de communication, les applications informatiques et le navigateur web, telles que* : l'adresse IP, la source de votre visite sur le site, les pages consultées et le temps passé sur le site ou une page particulière, les liens cliqués, les commentaires partagés, les e-mails ouverts, le type de navigateur, la date et l'heure de la visite, les cookies, l'alias/la signature numérique, les identifiants de connexion.

Les types de données à caractère personnel suivants ne sont recueillis et traités, le cas échéant, que conformément aux lois locales en vigueur dans votre pays de résidence :

- *Les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions, telles que* : les informations sur les antécédents criminels et les listes de sanctions dans la mesure nécessaire aux fins de la vérification des antécédents criminels et des obligations de connaissance clientèle (« KYC ») et de lutte contre le blanchiment d'argent (Anti Money Laundering, AML) ;

- *Dans la mesure où cela est nécessaire pour remplir nos obligations, les données obtenues de sources accessibles au public ou légalement transmises par d'autres tiers (par exemple, une agence de crédit)* : données du registre du commerce, données du registre des associations, données sur la solvabilité.

Les raisons pour lesquelles nous utilisons vos informations

Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel comme décrit ci-dessus pour :

- Traiter, évaluer et répondre aux demandes et requêtes ;

- Recueillir les données à caractère personnel de clients potentiels pour des communications futures ;

- Mener des activités de marketing et de vente (notamment générer des contacts, rechercher des clients potentiels, réaliser des études de marché, déterminer et gérer l'efficacité de nos campagnes de publicité et de marketing et gérer notre marque, communiquer à propos de nouveaux projets commerciaux) ;

- Envoyer des communications marketing par courrier, téléphone, SMS, e-mail et/ou d'autres méthodes numériques sur les produits et services (tels que des alertes, des documents promotionnels, des bulletins d'informations, etc…) ;

- Fournir des offres et des informations marketing pertinentes ;

- Traiter et exécuter les commandes ;

- Fournir et administrer nos produits et services ;
- Gérer les relations avec les clients ;
- Fournir un support client et produit ;
- Assurer l’exactitude des coordonnées des clients ;
- Améliorer l'expérience client avec Dow et fournir un contenu de meilleure qualité et plus personnalisé (par exemple, en procédant à des analyses de données, des études de marché, des analyses de tendances, des analyses financières, la segmentation et le profilage des clients) ;
- Réaliser et faciliter des enquêtes de satisfaction auprès des clients, des campagnes de marketing, des analyses de marché, des loteries promotionnelles, des concours ou d'autres activités promotionnelles ou l’inscription à des événements ;
- Communiquer avec des partenaires commerciaux à propos des produits, des services et des projets de Dow ou de ses partenaires commerciaux (par exemple en répondant à des demandes de renseignements ou à des requêtes) ;
- Réorganiser, acquérir et vendre des activités, des unités commerciales et des sociétés ;
- Gérer la qualité et l’assurance des procédés ;
- Effectuer des audits, des évaluations de risque et de conformité et des contrôles réglementaires pour satisfaire aux obligations légales applicables ;
- Maintenir et protéger la sécurité des produits, des installations, des services, des systèmes, des réseaux, des ordinateurs et des informations ;
- Prévenir et détecter les menaces de sécurité et la fraude ou d'autres activités criminelles ou malveillantes ; et
- Gérer les ressources informatiques, y compris la gestion de l'infrastructure, la sauvegarde des données, le support des systèmes d'information et les opérations de service pour la gestion des applications, le support utilisateur final, les tests, la maintenance, la sécurité (réponse aux incidents, risque, vulnérabilité, réponse aux violations), la gestion des comptes utilisateurs, l’attribution de licences logicielles, les tests de sécurité et de performance et la continuité des activités.

À ces fins (en particulier : pour confirmer l’exactitude de vos coordonnées, pour vous fournir une communication marketing et une publicité sur mesure, et pour vous envoyer des messages personnalisés),

nous utiliserons des méthodes automatisées pour créer un profil en fonction des données que nous avons obtenues, comme décrit dans le présent Avis, telles que le nombre de pages Web de Dow consultées, les e-mails ouverts, vos inscriptions aux webinaires et vos interactions et activités récentes avec Dow. Pour obtenir de plus amples informations sur ces activités de profilage ou pour vous y opposer, veuillez soumettre une demande ici.

Nous ne recueillons auprès de vous que les données à caractère personnel dont nous avons besoin aux fins décrites ci-dessus. À des fins statistiques, d'amélioration de nos services et de test de nos systèmes informatiques, nous utilisons autant que possible des données anonymisées. Cela signifie que ces données ne peuvent plus vous identifier directement ou indirectement, ou vous distinguer en tant qu'individu.

La base juridique sur laquelle nous nous appuyons

Nous utilisons vos données à caractère personnel aux fins décrites dans le présent avis, en nous appuyant sur l'un des fondements juridiques suivants, selon le cas :

- Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel pour l'exécution d'obligations contractuelles résultant de contrats conclus avec vous ou votre entreprise, ou dans le cadre de mesures précontractuelles qu'il nous a été demandé de prendre ;

- Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel dans le cadre d'exigences légales, par exemple, au titre d'obligations fiscales ou de déclaration, d'obligations de coopération avec les autorités ou de délais de conservation légaux ;

- Nous vous demanderons votre consentement pour les activités décrites dans le présent avis de confidentialité lorsque la loi applicable l'exige, par exemple lorsque nous traitons vos données à des fins de marketing, y compris pour vous envoyer des communications marketing et des messages personnalisés, et pour garantir l'exactitude de vos coordonnées lorsque nous n'avons pas de relation commerciale existante avec vous ou votre entreprise ; ou

- Le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de notre relation commerciale avec vous ou votre entreprise se fondera sur nos intérêts légitimes, dans la mesure où vos propres intérêts en matière de confidentialité ne l'emportent pas sur ces derniers. Ces intérêts peuvent inclure :

    - La collecte et l'utilisation des données à caractère personnel pour la gestion et l'avancement de nos activités.

    - La conduite, la gestion, le développement et la poursuite de nos activités au sens le plus large possible, y compris la fourniture de produits et de services, l'exécution d'accords et la gestion de commandes avec des clients, le traitement et l'exécution d'achats, la gestion de la qualité des processus et l'amélioration des produits ou des services, l'analyse et la connaissance du marché, la réduction des risques de défaillance dans nos processus de

vente, le respect des droits en justice, y compris en matière de recouvrement de créances par le biais de procédures extrajudiciaires, et la réorganisation, l'acquisition et la vente d'activités, de divisions commerciales et d'entreprises ;

- Le marketing direct auprès de clients existants, notamment pour partager avec vous des communications marketing et des messages personnalisés, et pour garantir l'exactitude de vos coordonnées ;
- La surveillance, la conduite d'enquêtes et le respect des exigences et politiques légales, réglementaires, standard et internes de Dow ;
- La prévention de la fraude et d'activités criminelles, y compris les enquêtes relatives à de telles activités, l'utilisation abusive des actifs, produits et services de Dow, et dans la mesure où cela est strictement nécessaire et approprié pour garantir la sécurité des réseaux et des informations ; et
- La transmission de données à caractère personnel au sein des Sociétés de Dow à des fins administratives internes, si nécessaire, par exemple, pour fournir des services centralisés.

- Dans certains cas, nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre d'obligations légales et d'exigences réglementaires, par exemple, dans le cadre d'obligations fiscales ou de déclaration, d'obligations de coopération avec les autorités, de périodes de conservation réglementaires ou lorsque la divulgation de données à caractère personnel dans le cadre de mesures officielles ou judiciaires peut être requise à des fins d'obtention de preuves, de poursuites ou d'actions de droit civil.

En ce qui concerne les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions, nous ne traiterons ces données que si ce traitement est autorisé par le droit (local) applicable.

Tiers avec lesquels nous partageons vos données à caractère personnel (au sein et en dehors du pays où la Société de Dow responsable du traitement de vos données se situe)

Nous partageons vos données à caractère personnel avec d'autres Sociétés de Dow ou tiers, si nécessaire, aux fins décrites dans le tableau ci-dessous :

Bénéficiaire	Objectif
Filiales et sociétés affiliées de DOW	Les fins décrites dans le présent avis de confidentialité
Les partenaires commerciaux, distributeurs et agents de DOW	Les fins décrites dans le présent avis de confidentialité
Les prestataires de services travaillant pour le compte de Dow et fournissant, par exemple, des services tels que des	Les fins décrites dans le présent avis de confidentialité

outils et des infrastructures informatiques, des services de marketing, des services de traitement de paiements, des services professionnels et de conseil (notamment les comptables, les auditeurs, les avocats, les assureurs, les banquiers, les recruteurs, les agents de voyage et autres conseillers ou prestataires de services)	
Les administrateurs ou créanciers d'insolvabilité	Pour la gestion des défauts et de l'insolvabilité
Les acquéreurs potentiels ou réels d'entreprises ou d'actifs de DOW	Pour l'évaluation de l'entreprise ou des actifs en question ou aux fins décrites dans le présent avis de confidentialité
Les destinataires selon la loi ou le processus judiciaire applicable, les forces de l'ordre ou les autorités gouvernementales, etc.	Lorsque le droit applicable, une demande légitime de la part des autorités gouvernementales ou une obligation légale valable l'exigent

Lorsque nous partageons vos données à caractère personnel avec une Société de Dow ou un tiers - de sorte qu'elles sont transférées ou deviennent accessibles depuis l'extérieur de l'Union européenne (« UE ») et de l'Espace économique européen (« EEE ») ou en dehors du pays où se trouve la Société de Dow responsable du traitement de vos données - nous mettons en place des mesures de protection adéquates pour protéger vos données à caractère personnel. Ces mesures de protection comprennent notamment une décision d'adéquation de la Commission européenne (pour en savoir plus, cliquez ici), des clauses contractuelles types (pour en savoir plus, cliquez ici) et des Règles d'entreprise contraignantes que certains de nos fournisseurs ont adoptées (pour en savoir plus, cliquez ici). Nous avons pris des mesures supplémentaires pour le transfert de données de l'intérieur à l'extérieur de l'UE, de l'EEE et du pays où se trouve la Société de Dow responsable du traitement de vos données pour protéger vos données à caractère personnel.

Si vous souhaitez avoir un aperçu des mesures de protection en place, veuillez soumettre une demande ici ou envoyer une demande par e-mail à fglpriv@dow.com.

Combien de temps nous conservons vos données à caractère personnel

Dow conservera vos informations personnelles aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels nous les recueillons, y compris pour satisfaire à toute exigence juridique, comptable ou de déclaration.

Vos droits en matière de confidentialité des données

En fonction de la juridiction dans laquelle vous vous trouvez et au sein de laquelle vos données à caractère personnel sont traitées, vous pouvez avoir les droits suivants :

Droits en matière de confidentialité des données	Ce que cela signifie
Le droit d'accéder à vos données	Vous êtes en droit de demander à Dow un aperçu ou une copie des données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet.
Le droit de faire corriger vos données	Vous pouvez demander la correction immédiate des données à caractère personnel inexactes ou incomplètes que nous détenons à votre sujet.
Le droit de faire effacer vos données	Vous pouvez demander à ce que vos données à caractère personnel soient effacées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, lorsque la loi applicable nous oblige à supprimer les données ou lorsque leur traitement est illégal.
Le droit de restreindre le traitement des données	Vous avez le droit de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel dans des circonstances spécifiques.
Le droit à la portabilité des données	Vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré et lisible par machine pour vos propres besoins, ou de nous demander de les partager avec un tiers.
Le droit de s'opposer au traitement des données	Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel que nous traitons sur la base de nos intérêts légitimes, lorsque vos droits en matière de protection des données l'emportent sur notre raisonnement en matière d'intérêts légitimes.
Le droit de retirer votre consentement	Lorsque Dow vous demande votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel et que vous le lui donnez, vous pouvez également le retirer à tout moment. Le retrait du consentement n'affectera pas la licéité du traitement effectué sur la base du consentement donné avant le retrait de ce dernier.

Veuillez noter que les droits décrits ci-dessus ne sont pas absolus et que votre demande peut ne pas toujours être entièrement satisfaite. Par exemple, il peut arriver que nous ne puissions pas supprimer ou restreindre le traitement de vos données à caractère personnel car nous pouvons avoir des obligations légales ou contractuelles de conserver certaines de ces données.

Vous pouvez demander à faire respecter vos droits en matière de confidentialité des données en envoyant une demande par e-mail à fglpriv@dow.com ou en soumettant une demande ici. Aucuns frais ou paiements ne sont requis pour exercer vos droits légaux, bien que Dow puisse facturer des frais pour des demandes répétitives ou excessives. Par mesure de sécurité, Dow pourrait vous demander des informations pour vérifier votre identité et vos droits sur les données.

Que se passe-t-il si vous nous demandez d'arrêter le traitement de vos données (ou si vous ne les fournissez pas) ?

Dow pourrait ne pas être en mesure d'établir, de mener ou de mettre fin de manière adéquate à une relation commerciale avec vous ou votre entreprise (ou de réaliser les finalités décrites ci-dessus) sans certaines données à caractère personnel. Bien que nous ne puissions pas vous obliger à partager vos données à caractère personnel avec nous, veuillez noter que le fait de ne pas le faire pourrait avoir des conséquences négatives sur notre relation commerciale, et que cela pourrait notamment nous empêcher de prendre les mesures précontractuelles demandées pour conclure un contrat avec vous ou d'établir et de poursuivre la relation commerciale que vous avez demandée.

Coordonnées et informations complémentaires

Si vous souhaitez accéder à vos données à caractère personnel, exercer l'un de vos droits mentionnés ci-dessus ou si vous avez des questions ou des préoccupations sur la manière dont Dow traite vos données à caractère personnel, veuillez contacter l'équipe de Dow chargée de la confidentialité des données à l'adresse fglpriv@dow.com ou soumettre une demande ici. Les questions, demandes et requêtes concernant le présent Avis et les informations qui y figurent peuvent également être adressées à votre représentant Dow local.

Pour plus d’informations sur les pratiques de confidentialité des données de Dow, y compris sur certains droits des personnes concernées qui peuvent vous concerner en vertu de la législation applicable, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité de Dow.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ou si vous pensez que nous traitons vos données à caractère personnel de manière illégale, vous pourriez également avoir le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données ou de la vie privée de votre pays de résidence ou de travail, ou de saisir les tribunaux si vous pensez qu'une infraction à la législation sur la protection des données pourrait avoir eu lieu.