

Notice de certification Salesforce

Au titre du Bouclier de protection des données UE-Etats-Unis (EU-US Privacy Shield) et du Bouclier de protection des données Suisse-Etats-Unis (Swiss-US Privacy Shield)

En vigueur à compter du 16 juillet 2020

Pour les services énumérés dans la section « Champ d'application » ci-dessous, Salesforce se conforme au Bouclier de protection des données UE-États-Unis et au Bouclier de protection des données Suisse-États-Unis tels que définis par le Département du Commerce américain concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des données à caractère personnel transférées à partir de l'Union européenne, du Royaume-Uni et de la Suisse, le cas échéant, aux États-Unis en se fondant sur ce Bouclier de protection des données. Salesforce a certifié au Département du Commerce adhérer aux principes du Bouclier de protection des données s'agissant de ces données. En cas de conflit entre les termes de la présente Notice et les principes du Bouclier de protection des données, les principes du Bouclier de protection des données prévaudront. Pour en savoir plus sur le programme du Bouclier de protection des données et pour consulter notre certification, veuillez consulter le site <https://www.privacyshield.gov/>.

Champ d'application : Salesforce.com, inc. et ses filiales américaines Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC et Quip LLC adhèrent aux principes du Bouclier de protection des données UE-États-Unis et du Bouclier de protection des données Suisse-États-Unis en ce qui concerne les données à caractère personnel fournies par les clients de Salesforce se fondant sur le Bouclier de protection des données pour les services en ligne suivants : Accounting Subledger, Audience Studio, B2B Commerce, Chatter, Commerce Cloud, Community Cloud, Consumer Goods Cloud, Customer 360 Data Manager, Database.com, Data Studio, Einstein Analytics, Einstein Bots, Einstein Discovery Classic, Einstein Engagement Scoring, Einstein Prediction Builder, Einstein Vision and Language, Emergency Program Management, Evergage, Financial Services Cloud, Force.com, foundationConnect, Government Cloud Plus, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, IoT Cloud, IoT Explorer, Live Message, Manufacturing Cloud, Marketing Cloud (services commercialisés sous le nom ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama et Advertising Studio), Messaging, MuleSoft, myTrailhead, Nonprofit Cloud Case Management, Pardot, Pardot Einstein, Quip, Sales Cloud, Sales Cloud Einstein, Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce Connect, Salesforce CPQ and Billing, Salesforce Inbox, Salesforce Maps, Salesforce Order Management, Salesforce.org Insights Platform: Data Integrity, Service Cloud, Service Cloud Einstein, Shift Management, Site.com, Sustainability Cloud, WDC, et Workplace Command Center.

Données traitées : Salesforce fournit des outils en ligne que ses clients utilisent afin de gérer certains aspects de leurs activités. Il s'agit notamment d'outils pour la gestion de la relation client, le service client, l'engagement social, le renforcement de la communauté, les analyses de données, la gestion interne des employés, ainsi que des plateformes permettant la création de sites Web et d'applications en ligne notamment. À travers la fourniture de ces outils, Salesforce traite les données que ses clients soumettent à ses services ou lui demandent de traiter pour leurs comptes. Bien que les clients choisissent quelles données soumettre à Salesforce, celles-ci comprennent généralement des informations relatives à leurs clients, responsables commerciaux, prospects, employés ou utilisateurs de ces outils en ligne, comme par exemple les coordonnées, les informations sur les achats et les informations de facturation.

Finalités du traitement des données : Salesforce traite les données fournies par ses clients dans le but de

leur fournir ses services en ligne. À cette fin, Salesforce peut accéder aux données afin de fournir les services mais également afin de corriger et résoudre d'éventuels problèmes techniques ou du service, ou pour suivre les instructions du client de Salesforce qui a fourni les données ou pour respecter des obligations contractuelles.

Demandes et réclamations : Si vous estimez que Salesforce conserve vos données à caractère personnel dans l'un des services couverts par la certification du Bouclier de protection des données, vous pouvez adresser vos demandes ou réclamations concernant notre conformité au Bouclier de protection des données à l'adresse électronique privacy@salesforce.com. Salesforce y répondra sous 45 jours. Si la réponse fournie relative à la confidentialité ou à l'utilisation des données ne vous satisfait pas, veuillez contacter (gratuitement) notre organisme tiers indépendant de résolution des différends établi aux États-Unis au moyen du formulaire suivant : <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>. Si ni Salesforce ni notre organisme de résolution des différends n'apportent de solution à votre réclamation, vous avez la possibilité d'engager une procédure d'arbitrage exécutoire par le panel Bouclier de protection des données .

Tiers pouvant être destinataires des données à caractère personnel : Salesforce fait appel à un nombre restreint de fournisseurs de services tiers pour l'assister à mettre ses services à la disposition de ses clients. Ces fournisseurs de service proposent une assistance à nos clients, se chargent de la surveillance des bases de données et d'autres opérations techniques, aident à la transmission des données et fournissent des services d'hébergement des données. Ces tiers peuvent accéder, traiter ou conserver des données à caractère personnel afin de fournir leurs services. Salesforce a conclu des contrats avec ces tiers pour limiter l'accès, l'utilisation et la divulgation des données à caractère personnel conformément à ses obligations en vertu du Bouclier de protection des données, y compris les dispositions relatives au transfert ultérieur et Salesforce reste responsable en cas de non-respect de ces obligations et du fait ayant causé le dommage.

Vos droits d'accès, de limitation de l'utilisation et de la divulgation : Les personnes physiques établies dans l'Union européenne et en Suisse ont le droit d'accéder aux données à caractère personnel les concernant, et d'en limiter leur utilisation et leur divulgation. À travers notre auto-certification au Bouclier de Protection des données, Salesforce s'est engagée à respecter ces droits. Étant donné que les membres du personnel de Salesforce ont une possibilité limitée d'accès aux données que les clients fournissent dans le cadre des services, si vous souhaitez faire une demande d'accès aux données, de limitation de leur utilisation ou de leur divulgation, veuillez indiquer le nom du client Salesforce qui les a soumises dans le cadre des services. Salesforce transmettra votre demande à ce client et nous apporterons notre assistance, en tant que de besoin, pour répondre à votre demande.

Compétence exécutoire de la Commission Fédérale du Commerce des États-Unis ("US Federal Trade Commission"): Les engagements de Salesforce en vertu du Bouclier de protection des données sont soumis aux compétences d'enquête et d'exécution de la Commission Fédérale du Commerce des États-Unis.

Obligation de Divulgation : Salesforce peut être contrainte de divulguer des données à caractère personnel en réponse à une demande légale formulée par des autorités publiques, notamment en matière de sécurité intérieure ou d'exigences légales et réglementaires en application de la loi.