

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Il Peperoncino — Sierre, Suisse

Version du : 4 octobre 2026

1. Responsable du traitement

Les données personnelles collectées dans le cadre du service de commande téléphonique sont traitées sous la responsabilité de :

- Raison sociale : Il Peperoncino
- Adresse : Rte du Bois de Finges 32, 3960 Sierre, Suisse
- E-mail : info.ilpeperoncino@gmail.com
- Téléphone : 027 565 31 16

2. Données personnelles collectées

Lors de la prise de commande par téléphone, les données suivantes peuvent être collectées :

- Prénom et nom de famille
- Numéro de téléphone — communiqué par vous lors de l'appel ou identifié automatiquement via le numéro appelant (identification de l'appelant)
- Adresse de livraison complète
- Contenu de la commande et préférences alimentaires utiles à celle-ci (allergies, restrictions)
- Heure souhaitée de livraison ou de retrait
- Enregistrement audio temporaire de l'appel
- Transcription textuelle de l'appel
- Horodatage et historique de vos commandes

3. Finalités du traitement

Vos données sont utilisées exclusivement aux fins suivantes :

- Prise et enregistrement de votre commande
- Transmission de la commande à la cuisine et au service de livraison
- Facilitation du service pour les clients réguliers (rappel de l'adresse habituelle, suggestion de commande)

L'ensemble de ces traitements repose sur l'intérêt légitime du restaurant pour la gestion efficace de son activité commerciale (art. 31 de la loi fédérale sur la protection des données, nLPD). Cet intérêt est proportionné et n'empiète pas de manière excessive sur vos droits fondamentaux.

4. Traitement des appels par intelligence artificielle

Les appels téléphoniques sont pris en charge par un assistant vocal automatisé utilisant l'intelligence artificielle. Votre voix est transmise en temps réel à un modèle d'intelligence artificielle vocal, qui comprend vos paroles et vous répond directement de vive voix. L'appel est enregistré et une transcription textuelle en est produite afin de traiter votre commande.

Un message d'information au début de l'appel vous indique que celui-ci est enregistré à des fins de traitement de commande. Vous pouvez mettre fin à l'appel à tout moment.

Les décisions relatives à la préparation, la livraison et l'exécution de votre commande restent sous le contrôle du personnel du restaurant. Aucune décision automatisée produisant des effets juridiques à votre égard n'est prise sur la seule base de ce traitement.

5. Durée de conservation des données

- Enregistrements audio : conservés sur notre propre serveur et supprimés automatiquement dans un délai de 15 jours maximum après la fin de l'appel. Ces enregistrements peuvent être consultés pendant ce délai en cas de contestation d'une commande.
- Transcriptions et données de commande : 12 mois maximum à compter de la date de la commande
- Historique client (numéro de téléphone et historique des commandes) : jusqu'à 36 mois après votre dernière commande, puis suppression définitive

A l'issue de ces délais, vos données sont supprimées de manière définitive ou anonymisées.

6. Sous-traitants et destinataires des données

Dans le cadre du service, vos données peuvent être transmises aux prestataires techniques suivants, avec lesquels nous avons conclu des accords de traitement des données conformes à la nLPD :

- Hetzner Online GmbH — hébergement de l'ensemble de l'infrastructure (plateforme vocale, automatisation, base de données, enregistrements audio) — Nuremberg, Allemagne (UE) — niveau de protection adéquat
- Twilio — téléphonie (acheminement des appels) — Irlande (UE) — niveau de protection adéquat
- OpenAI (OpenAI Ireland Ltd.) — assistant vocal par intelligence artificielle (compréhension de la parole, réponses vocales, transcription de l'appel) — États-Unis — clauses contractuelles types (CCT)

7. Transferts de données hors de Suisse

Les données sont hébergées sur un serveur dédié Hetzner Online GmbH (Nuremberg, Allemagne), au sein de l'Union européenne, reconnue par la Suisse comme offrant un niveau de protection adéquat. Cela couvre la plateforme vocale que nous exploitons, l'infrastructure d'automatisation, la base de données des commandes et le stockage des enregistrements audio. Twilio (téléphonie) achemine les appels depuis l'Irlande (Union européenne), également couverte par le niveau de protection adéquat.

Pendant l'appel, le flux audio de votre voix est transmis en temps réel à OpenAI, qui le traite aux États-Unis afin de comprendre votre demande et de formuler les réponses de l'assistant ; ce transfert est encadré par des clauses contractuelles types (CCT) conformes aux exigences de la nLPD. Les enregistrements, transcriptions et données de commande sont conservés sur notre serveur en Allemagne (Union européenne).

8. Vos droits

Conformément à la nLPD, vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- Droit d'accès à vos données (art. 25 nLPD)
- Droit de rectification de données inexactes (art. 32 nLPD)
- Droit à l'effacement de vos données, dans les limites prévues par la loi (art. 32 nLPD)
- Droit à la portabilité de vos données, dans les limites de l'art. 28 nLPD (applicable aux données que vous avez communiquées dans le cadre d'un traitement automatisé)
- Droit d'opposition au traitement fondé sur l'intérêt légitime (art. 30 al. 2 nLPD)

Pour exercer ces droits, contactez-nous aux coordonnées indiquées à l'article 1. Nous répondrons à votre demande dans un délai de 30 jours.

Si vous estimez que le traitement de vos données ne respecte pas la nLPD, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) : www.pfpdt.admin.ch.

9. Sécurité des données

Nous mettons en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger vos données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation. Ces mesures incluent notamment des contrôles d'accès stricts, le chiffrement des échanges avec nos prestataires informatiques (HTTPS), et la suppression automatique des enregistrements audio à l'expiration du délai de conservation.

Nos sous-traitants sont contractuellement tenus d'appliquer des mesures de sécurité équivalentes.

10. Cookies et technologies similaires

Il Peperoncino ne dispose pas de site web propre. La présente politique de confidentialité est publiée sur notre page Facebook et Instagram. Facebook et Instagram applique sa propre politique en matière de cookies et de données personnelles, indépendamment de notre activité. Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de Facebook à l'adresse facebook.com/privacy et Instagram à l'adresse <https://about.instagram.com/safety>.

11. Modifications de la présente politique

Nous nous réservons le droit de mettre à jour cette politique de confidentialité afin de refléter toute évolution de nos pratiques ou des exigences légales. La version en vigueur, avec sa date de mise à jour, est toujours accessible sur notre page Facebook (www.facebook.com/ilpeperoncinosierre) et Instagram (https://www.instagram.com/il_peperoncino/). En cas de modification substantielle, nous vous en informerons par publication sur notre page Facebook et Instagram ou tout autre moyen approprié.

12. Droit applicable

La présente politique est régie par le droit suisse, en particulier la loi fédérale sur la protection des données (nLPD) en vigueur depuis le 1er septembre 2023 et l'ordonnance sur la protection des données (OPDo). En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. A défaut, le tribunal compétent est celui du canton du Valais.