



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)

1. APPLICABILITÉ

Les présentes Conditions de traitement des données (mondial) dans le cadre de la GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX (« **Conditions de traitement des données** ») régiront les activités de traitement liées aux Données personnelles traitées par bioMérieux ou ses sous-traitants ultérieurs aux fins de la Gestion des réclamations client. Les présentes Conditions de traitement des données incluront toute Annexe 1 applicable contenant des informations relatives au Traitement et aux Sous-traitants ultérieurs.

2. DEFINITIONS

Les présentes conditions telles que définies s'appliquent aux présentes Conditions de traitement des données, y compris les Annexes applicables.

2.1 « Loi applicable » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.2 « Conditions applicables » désigne les Conditions générales et toutes Conditions supplémentaires applicables, ou tout autre accord sous-jacent applicable.

2.3 « Société affiliée » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.4 « Conditions supplémentaires » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.5 « bioMérieux » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.6 « Système bioMérieux » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.7 « Responsable du traitement » désigne un « responsable du traitement » au sens du RGPD ou correspond à tout terme plus ou moins équivalent défini dans toute autre Loi applicable sur la protection des données.

2.8 « Client » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.9 « Gestion des réclamations client » désigne les activités menées pour traiter les réclamations client et les enquêtes associées dans le cadre de l'utilisation du système bioMérieux.

2.10 « Lois sur la protection des données » a le sens donné dans les Conditions générales.

2.11 « Personne concernée » désigne une personne physique identifiée ou identifiable à laquelle les Données personnelles se rapportent. Cette expression désigne la « personne concernée » au sens du RGPD ou correspond à tout terme plus ou moins équivalent défini dans les Lois applicables sur la protection des données du territoire concerné.

2.12 « Demande d'accès d'une personne concernée » désigne une demande effectuée par une Personne concernée dans le cadre de l'exercice des droits accordés à la Personne concernée en vertu des Lois applicables sur la protection des données. Ces droits incluent, sans s'y limiter, l'accès aux données personnelles, la rectification des données inexactes, l'effacement (droit à l'oubli), la limitation du traitement, la portabilité des données ainsi que le droit de s'opposer à certains types de traitements des données.

2.13 « UE » désigne l'Union européenne et l'un quelconque de ses États membres, tels qu'ils peuvent être constitués de temps à autre.

2.14 « RGPD » désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la libre circulation de ces données, et abrogeant la Directive 95/46/CE (Directive sur la protection des données personnelles).

2.15 « Conditions générales » désigne les Conditions générales de maintenance et de réparation bioMérieux.

2.16 « Patient » désigne une personne qui cherche à recevoir, reçoit ou a reçu des services ou des soins médicaux de la part du Client.

2.17 « Données personnelles » a le sens qui lui est donné dans les Conditions générales.

2.18 « Violation des données personnelles » désigne une « violation des données personnelles » au sens du RGPD, ou correspond à tout terme plus ou moins équivalent défini dans les Lois sur la protection des données du territoire concerné.

2.19 « Données pseudonymisées » a le sens qui lui est donné dans l'Annexe 1 (le cas échéant).

2.20 « Traitement » désigne un « traitement » au sens du RGPD ou correspond à tout terme plus ou moins équivalent défini dans les Lois sur la protection des données du territoire concerné. « **Processus** » doit être interprété en conséquence.

2.21 « Sous-traitant » désigne un « sous-traitant » au sens du RGPD ou correspond à tout terme plus ou moins équivalent défini dans les Lois applicables sur la protection des données du territoire concerné.

2.22 « Sous-traitant ultérieur » désigne une personne physique ou morale, une autorité publique, une agence ou tout autre organisme désigné par ou pour le compte du Sous-traitant pour traiter des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement, ou aura le sens attribué au terme équivalent ou correspondant, tel que défini dans toute autre Loi applicable sur la protection des données.

3. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

3.1 Responsabilités du Client. En tant que Responsable du traitement, le Client dirigera le traitement des Données personnelles conformément aux Lois sur la protection des données et aux présentes Conditions de traitement des données, y compris en fournissant tous les avis nécessaires ou en obtenant tous les consentements nécessaires, et en obtenant tous les droits requis pour utiliser et divulguer les Données personnelles, y compris l'établissement des bases légales applicables, le cas échéant.

3.2 Instructions du Client.

- (a) bioMérieux et ses sous-traitants ultérieurs traiteront les Données personnelles conformément aux instructions documentées du Client uniquement dans la mesure nécessaire à bioMérieux pour remplir ses obligations en vertu des Conditions applicables. Il incombe au Client de communiquer les instructions à bioMérieux et d'accepter que les présentes Conditions de traitement des données, les Conditions applicables et toute autre instruction convenue par écrit entre le Client et bioMérieux comprennent les instructions complètes du Client à bioMérieux concernant le Traitement des données personnelles. Toute instruction supplémentaire ou alternative doit être convenue par écrit entre le Client et bioMérieux.



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)

- (b) Le Client restera, en toutes circonstances, tenu de s'assurer que toutes les instructions sont conformes aux Lois sur la protection des données et aux présentes Conditions de traitement des données. bioMérieux et ses Sous-traitants ultérieurs ne porteront pas la responsabilité de déterminer si les instructions du Client sont conformes aux Lois sur la protection des données et aux présentes Conditions de traitement des données. Toutefois, si bioMérieux et/ou ses sous-traitants ultérieurs estiment qu'une instruction du Client enfreint les Lois applicables sur la protection des données ou les présentes Conditions de traitement des données, bioMérieux informera le Client dès que possible et ne sera pas tenu de respecter toute instruction non conforme en attendant d'en discuter avec le Client.

3.3 Détails du traitement. Les détails relatifs à l'objet du Traitement, sa durée, sa nature et sa finalité, ainsi que le type de Données personnelles et de Personnes concernées sont présentés dans l'Annexe 1.

3.4 Conformité aux Lois sur la protection des données. Le Client et bioMérieux se conformeront à leurs obligations respectives en vertu des Lois sur la protection des données. Le Client assume l'entière responsabilité du respect des Lois sur la protection des données, applicables à un Responsable du traitement, concernant la légalité du Traitement des données personnelles avant de divulguer, transférer ou mettre à disposition de toute autre manière des Données personnelles à bioMérieux ou à ses Sous-traitants ultérieurs. Dans la mesure où les Lois sur la protection des données, y compris les modifications ultérieures de ces Lois qui peuvent être mises en œuvre de temps à autre, imposent des obligations supplémentaires au Client et/ou à bioMérieux dans leurs rôles respectifs tels qu'énoncés dans les présentes Conditions de traitement des données, le Client et bioMérieux acceptent de se conformer à leurs obligations supplémentaires respectives.

4. SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

4.1 Recours à des Sous-traitants ultérieurs.

- (a) Le Client consent et donne une autorisation générale à bioMérieux pour permettre le traitement des Données personnelles par les Sociétés affiliées et Sous-traitants ultérieurs de bioMérieux, comme mentionné dans la Section 4.2 ci-après, sous réserve des conditions suivantes :
- (i) l'accès aux Données personnelles ne sera accordé par le Client à bioMérieux, ses Sociétés affiliées et ses Sous-traitants ultérieurs que dans le cadre strict des finalités définies dans les présentes Conditions de traitement des données ; et
 - (ii) les Données personnelles seront strictement limitées à ce qui est nécessaire afin que bioMérieux, ses Sociétés affiliées et ses Sous-traitants ultérieurs s'acquittent de leurs obligations en vertu des présentes Conditions de traitement des données.
- (b) bioMérieux peut faire appel à des Sous-traitants ultérieurs avec l'autorisation écrite générale du Client. Le Client autorise bioMérieux à désigner et solliciter des Sous-traitants ultérieurs pour traiter les Données personnelles dans le cadre des Conditions applicables, à condition que bioMérieux ait conclu un contrat écrit avec chaque Sous-traitant ultérieur lui imposant des obligations qui sont : (a) pertinentes eu égard aux services à fournir par les Sous-traitants ultérieurs et (b) substantiellement similaires aux droits et/ou obligations imposés à bioMérieux en vertu des présentes Conditions de traitement des données.
- (c) bioMérieux veillera à ce que le Sous-traitant ultérieur soit soumis à des obligations de confidentialité qui limitent le traitement des Données personnelles à ses employés ou contractuels et ses propres Sous-traitants ultérieurs ayant besoin d'y accéder, et qui sont soumis à des obligations de confidentialité au moins aussi contraignantes que celles énoncées dans les présentes Conditions de traitement des données ou les Conditions générales.
- (d) Lorsqu'un Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données telles que spécifiées ci-dessus, bioMérieux sera responsable envers le Client de l'exécution des obligations du Sous-traitant ultérieur, sous réserve de toute clause de limitation de responsabilité applicable prévue dans les Conditions applicables.
- (e) bioMérieux obligera tout Sous-traitant ultérieur à informer dans les meilleurs délais le Délégué mondial à la protection des données de bioMérieux (i) en cas de Violation des données personnelles, ou (ii) s'il est demandé par toute personne physique ou morale d'entreprendre une action susceptible d'enfreindre les Lois sur la protection des données ou les présentes Conditions de traitement des données.

4.2 Liste des sous-traitants ultérieurs.

- (a) Le Client reconnaît et accepte que la méthode par laquelle bioMérieux informera le client de ses Sous-traitants ultérieurs, ainsi que des mises à jour, se fera par le biais de la liste des Sous-traitants identifiés dans l'Annexe 1 applicable des présentes Conditions de traitement des données.
- (b) Lorsque les Lois sur la protection des données le permettent, le Client peut raisonnablement s'opposer à tout changement concernant l'ajout ou le remplacement des Sous-traitants ultérieurs. Le Client s'oppose par écrit en envoyant un e-mail au Délégué à la protection des données de bioMérieux à l'adresse privacyofficer@biomerieux.com. Cette opposition doit être formulée dans les 10 jours suivant la date d'envoi de la notification. En cas d'opposition, bioMérieux fournira des informations visant à résoudre ces oppositions. Si le Client maintient son opposition, les Parties conviennent de se rencontrer et de négocier de bonne foi concernant la poursuite de leur relation contractuelle.

5. TRANSFERTS TRANSFRONTALIERS DE DONNÉES

5.1 Transferts de données personnelles depuis des pays de l'Espace économique européen (EEE) vers des pays tiers. Si les Sociétés affiliées et/ou Sous-traitants ultérieurs de bioMérieux sont situés en dehors de l'UE (et/ou de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège, qui font partie de l'EEE), le traitement des Données personnelles ne sera accordé qu'aux Sociétés affiliées et/ou Sous-traitants ultérieurs pour lesquels le pays destinataire doit :

- (a) prévoir un niveau de protection adéquat au sens de l'Article 45 du RGPD, ou
- (b) avant toute exportation vers des pays tiers qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données (y compris pour les transferts ultérieurs) :
 - (i) l'exportateur de Données personnelles doit, le cas échéant, effectuer une Analyse d'impact des transferts des données (« AITD ») pour s'assurer que les Données personnelles (et les Personnes concernées) restent protégées conformément à la norme requise et partager l'AITD avec la partie qui le demande ; et
 - (ii) l'importateur et l'exportateur de Données personnelles (selon le sens donné à ces expressions dans le droit européen) signeront les clauses contractuelles types de la Commission européenne (« CCT »).
- (c) Si bioMérieux est l'exportateur de Données personnelles, bioMérieux mènera, avant tout transfert desdites données, une AITD avec l'importateur (Sociétés affiliées ou tout Sous-traitant ultérieur tiers).
- (d) bioMérieux respectera toutes les obligations incombant au Sous-traitant prévues dans les clauses contractuelles types (CCT) du Module 1 (Responsable de traitement à Sous-traitant) et/ou du Module 3 (Sous-traitant à Sous-traitant), utilisées comme base pour le transfert de Données personnelles en dehors de l'UE/EEE, conformément au RGPD.



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)

- (e) Si l'un des mécanismes de transfert énoncés ci-dessus est déclaré invalide par un tribunal ou une autre autorité compétente, le Client et bioMérieux conviennent de prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre en place un autre mécanisme de transfert acceptable en vertu des règlements et Lois sur la protection des données.

5.2 Transferts de données personnelles de pays non membres de l'EEE vers d'autres pays. Pour les territoires autres que ceux situés dans l'UE/EEE, bioMérieux ne doit pas transférer de Données personnelles en dehors du territoire à partir duquel les Données personnelles sont obtenues, sauf si ce transfert est autorisé par les Lois applicables sur la protection des données ou conformément aux instructions du Client.

6. VIOLATION DES DONNÉES PERSONNELLES

Comme l'exigent les Lois sur la protection des données, bioMérieux doit informer le Client dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance de toute violation de sécurité entraînant la destruction accidentelle ou illégale, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès aux Données personnelles transmises, stockées ou traitées de toute autre manière. En tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles, bioMérieux apportera au Client toute la coopération et l'assistance nécessaires pour atténuer les effets de cette violation et se conformer aux obligations de notification qui peuvent s'appliquer en cas de violation.

Lorsqu'il n'est pas possible de fournir les informations en même temps et dans la mesure du possible, les informations peuvent être fournies par phases sans retard supplémentaire excessif.

7. EFFACEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

bioMérieux devra effacer toutes les Données personnelles du Client en tant que Responsable du traitement à la fin de la résiliation ou de l'expiration des Conditions applicables telle que décrite dans l'Annexe 1, et ce, sauf si la Loi applicable en dispose autrement. Dans la mesure où toute Loi applicable ou tout accord entre bioMérieux et le Client exige la conservation de ces Données personnelles, les dispositions des présentes Conditions de traitement des données continueront à s'appliquer aux Données personnelles conservées.

8. COOPÉRATION

8.1 Demandes d'accès des Personnes concernées. Lorsque les Lois sur la protection des données l'exigent, bioMérieux aidera le Client à donner aux Personnes concernées l'accès à leurs Données personnelles et à leur permettre de soumettre des Demandes d'accès des Personnes concernées dans la mesure où elles peuvent le faire en vertu des Lois sur la protection des données. bioMérieux informera rapidement le Client de toute Demande d'accès d'une Personne concernée reçue. Les Parties conviennent que ces demandes seront traitées en collaboration avec les équipes compétentes de bioMérieux et du Client. Sauf accord écrit contraire, le Client est seul responsable de la réponse à ces Demandes d'accès des personnes concernées. bioMérieux se réserve le droit de facturer cette assistance au Client si le coût de l'assistance dépasse un montant symbolique.

8.2 Analyses de l'impact sur la vie privée et consultation préalable. Lorsque les Lois sur la protection des données l'exigent et en tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles, bioMérieux fournira une assistance raisonnable au Client (a) pour effectuer une analyse de l'impact sur la protection des données en lien avec le Traitement des Données personnelles par bioMérieux ou (b) dans le cadre de toute consultation préalable requise avec les autorités de contrôle.

9. DÉMONTRER LA CONFORMITÉ

bioMérieux s'engage, sur demande écrite préalable raisonnable du Client, à fournir au Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer la conformité de bioMérieux et, le cas échéant, du ou des Sous-traitants ultérieurs concernés vis-à-vis de leurs obligations en vertu des Lois sur la protection des données et des présentes Conditions de traitement des données. bioMérieux autorisera et aidera le Client dans le cadre d'audits, d'examen ou d'inspections menés par une autorité de protection des données ou un organisme de réglementation similaire, dans la mesure où l'assistance de bioMérieux est requise en vertu des Lois sur la protection des données et selon des conditions mutuellement acceptables telles que décrites dans les Conditions générales. bioMérieux se réserve le droit de facturer cette assistance au Client si le coût de l'assistance dépasse un montant symbolique.

10. MESURES DE SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

10.1 Mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

- (a) bioMérieux aidera le Client à remplir ses propres obligations en matière de sécurité du Traitement, en tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles pour bioMérieux.
- (b) bioMérieux s'engage à mettre en place, dès le début des opérations, les dispositifs appropriés et les procédures de sécurité afin de garantir la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des Données personnelles.
- (c) En tenant compte des normes du secteur, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement, ainsi que de toute autre circonstance pertinente relative au Traitement des données personnelles sur les systèmes du Sous-traitant, bioMérieux mettra en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que la sécurité, la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des systèmes impliqués dans le Traitement des Données personnelles sont proportionnelles au risque pesant sur lesdites Données personnelles. À la demande du client, bioMérieux fournira des détails écrits sur ces mesures.
- (d) bioMérieux mettra en œuvre au minimum les mesures de sécurité suivantes :
- (i) **Contrôles d'accès physique :** bioMérieux a mis en œuvre des mesures raisonnables pour empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux Données personnelles.
 - (ii) **Contrôles d'accès au système :** bioMérieux a pris des mesures raisonnables pour empêcher l'utilisation des Données personnelles sans autorisation. Ces mesures de contrôle varient en fonction de la nature du Traitement effectué et peuvent inclure, entre autres, des comptes individuels protégés par mot de passe, des politiques de mot de passe, des méthodes d'authentification électronique ou multifacteur, des journaux d'audit et des mécanismes de traçabilité.
 - (iii) **Contrôles d'accès aux données :** bioMérieux a pris des mesures raisonnables pour s'assurer que les Données personnelles sont accessibles et gérables uniquement par des employés dûment autorisés, que l'accès aux requêtes de base de données est contrôlé et que les droits d'accès aux applications sont établis et appliqués pour s'assurer que les employés autorisés à utiliser un système de traitement n'ont accès qu'aux Données personnelles pour lesquelles ils ont une autorisation, et que les Données personnelles ne peuvent pas être lues, copiées, modifiées ou supprimées.



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)

sans autorisation dans le cadre du Traitement. bioMérieux a pris des mesures raisonnables pour mettre en œuvre une politique d'accès en vertu de laquelle l'accès aux environnements système, aux Données personnelles et à d'autres données est limité au personnel autorisé uniquement.

- (iv) **Contrôles portant sur la transmission** : bioMérieux a pris des mesures raisonnables pour s'assurer que les Données personnelles ne peuvent pas être lues, copiées, modifiées ou effacées sans autorisation pendant la transmission. Ces contrôles incluent le chiffrement de la transmission des données à l'aide de clés de chiffrement symétrique de 128 bits ou selon la norme de chiffrement en vigueur dans le secteur, à condition qu'elle ne soit pas moins sécurisée.
- (v) **Contrôles des données entrantes** : bioMérieux a pris des mesures raisonnables pour prévenir toute inclusion, modification ou effacement non autorisé(e) de Données personnelles dans les bases de données. bioMérieux a également pris des mesures raisonnables afin de s'assurer que la source des Données personnelles est bien sous le contrôle du Client au moment de leur collecte, et que les Données personnelles exportées vers les bases de données de bioMérieux sont transférées de manière sécurisée et chiffrée depuis le Client vers bioMérieux.
- (e) bioMérieux devra périodiquement :
 - (i) tester et surveiller l'efficacité des protections, des contrôles, des systèmes et des procédures, et
 - (ii) identifier les risques internes et externes raisonnablement prévisibles pour la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données personnelles, et s'assurer que les risques sont pris en compte.

10.2 Accès restreint. bioMérieux s'assurera que les personnes autorisées à accéder aux Données personnelles et/ou à les traiter :

- (a) se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée ;
- (b) traitent les Données personnelles uniquement sur instructions documentées, sauf si un tel accès est requis par la Loi applicable ; et
- (c) ont reçu une formation appropriée sur leurs responsabilités, en particulier en ce qui concerne les mesures de sécurité et de confidentialité.

10.3 Partage de données. Le Client accepte d'utiliser les outils fournis par bioMérieux pour partager des Données personnelles avec bioMérieux ou ses Sous-traitants ultérieurs. Si le Client a l'intention d'utiliser un outil différent, il doit s'assurer que l'outil est conforme à la Loi applicable et que les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque.



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)



GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT BIOMÉRIEUX

Conditions de traitement des données (mondial)

DÉTAILS DU TRAITEMENT DES DONNÉES DANS LE CADRE DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENT ET SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

1. DÉTAILS DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Nature et finalité du traitement des Données personnelles	Tout traitement nécessaire à la Gestion des réclamations client, notamment, mais sans s'y limiter, l'accès, la manipulation, la duplication, l'exportation, la modification, le stockage et l'affichage des Données personnelles nécessaires.
Responsable du traitement	Client
Sous-traitant	bioMérieux
Personnes concernées	Client Patients (clients cliniques uniquement)
Responsabilité d'informer, de recueillir le consentement et/ou de définir la base légale	Client
Éléments de Données personnelles traités	bioMérieux traite les Données personnelles nécessaires stockées par bioMérieux ou le Client afin de gérer la demande du Client. Ces données peuvent inclure les catégories de Données personnelles suivantes en fonction du système bioMérieux : Client : - <u>Informations sur l'emploi</u> : Entité de l'entreprise, signature numérique, intitulé du poste/fonction, lieu d'exercice, informations organisationnelles (direction, service...), adresse e-mail professionnelle, numéro de téléphone professionnel - <u>Informations de navigation</u> : Journaux d'événements, adresse IP, nom d'utilisateur/identifiant utilisateur - <u>Identification personnelle</u> : Prénom, nom, signature physique Patient (client clinique uniquement) : - <u>Identification personnelle</u> : Âge, pays, date de naissance, date de décès, prénom, sexe, taille/poids, nom de famille, origine raciale ou ethnique - <u>Informations sur la santé</u> : Informations patient (identifiant d'échantillon, identifiant du patient, données cliniques...)
Durée du traitement	Le traitement des Données personnelles se poursuivra pendant la période nécessaire pour répondre aux besoins du Client et, en tout état de cause, n'excédera pas 120 jours à compter de la création du fichier dans le système suite à une demande du Client. À l'issue de cette période, les Données personnelles seront effacées. Dans le cas où cette période ne pourrait être respectée, bioMérieux en informera le Client afin de solliciter son accord.

2. LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

Une liste des sous-traitants ultérieurs pour la gestion des réclamations client est disponible [ici](#).