

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE & COOKIES

RESAVOYAGE

## ***Politique de confidentialité***

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet et son site mobile, RESAVOYAGE en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

RESAVOYAGE tient au respect des règles de protection de la vie privée de ses voyageurs, des prospects et des visiteurs de son site internet et site mobile. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte la réglementation locale applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679).

Afin de veiller à la bonne application de ces règles, RESAVOYAGE a désigné un délégué à la protection des données qui est le relai privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). RESAVOYAGE met également en œuvre les procédures internes adéquates afin de sensibiliser ses employés et d'assurer le respect de ces règles au sein de son organisation.

Le Client est seul responsable des données communiquées à RESAVOYAGE et déclare que les données fournies à l'occasion de sa visite sont parfaitement renseignées et exactes. Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client est informé de ce que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies sur le Site sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Ces informations sont destinées exclusivement à RESAVOYAGE et à ses partenaires contractuels pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions.

La base de données personnelles constituée à l'occasion de la Commande est confidentielle.

RESAVOYAGE ne saurait être tenu responsable du « spam » subi par les Clients qui auraient décidé volontairement et spontanément de publier en ligne leur adresse email. Conformément aux dispositions de la loi dans la Confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, les données de nature à permettre l'identification des Clients (et notamment les adresses IP) ayant contribué à la création de contenus sur le Site sont détenues et conservées par RESAVOYAGE.

Les données statistiques non personnelles (exemple : nombre de visiteurs uniques, nombre de pages vues en moyenne par Client) sont analysées par RESAVOYAGE pour connaître les habitudes d'utilisation du Site dans le but d'améliorer le contenu éditorial et communautaire.

## Nos engagements en matière de protection des données personnelles

RESAVOYAGE s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses clients, prospects, utilisateurs de son site internet et de son site mobile et de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

RESAVOYAGE s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre. Plus particulièrement, RESAVOYAGE s'engage notamment à respecter les principes suivants :

- Vos données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente (licéité, loyauté, transparence).
- Vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités (limitation des finalités).
- Vos données personnelles sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données).
- Vos données personnelles sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude).

RESAVOYAGE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ses opérations de traitement, répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement.

Par ailleurs, RESAVOYAGE impose contractuellement le même niveau de protection des données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, fournisseurs, etc.).

Enfin, RESAVOYAGE s'engage à respecter tout autre principe s'imposant au regard de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et plus précisément concernant les droits conférés aux personnes concernées, les durées de conservation des données personnelles ainsi que les obligations relatives aux transferts transfrontaliers de données personnelles.

## Pourquoi ces données sont-elles susceptibles d'être collectées par RESAVOYAGE ?

### **1. Moyens de collecte de vos données**

Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos données personnelles par différents moyens et notamment sur nos sites internet et nos sites mobiles lors de vos navigations internet, achats, réservations, en remplissant les divers formulaires de collecte, lorsque vous établissez tout contact avec RESAVOYAGE ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos données personnelles.

### **2. Finalités de traitements et bases juridiques**

Vos données sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat de billet, de fourniture de prestations ou services spécifiques : prestations de transport, études statistiques, service après-vente, traitement de vos demandes et/ou réclamations, mais également afin d'assurer la sécurité et la sûreté des vols et de lutter contre la fraude.

Le traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire :

- pour assurer l'exécution du contrat de transport et des prestations du voyage (hébergement, transfert, ...)
- pour respecter une obligation légale (notamment assurer la sécurité des vols, accomplir les formalités d'immigration obligatoires auprès des autorités publiques françaises ou étrangères...),
- aux fins des intérêts légitimes poursuivis par RESAVOYAGE (notamment développer des nouveaux services et offres, améliorer le service client...).

Plus particulièrement, vos données sont utilisées :

- pour vous permettre de bénéficier de l'ensemble des services ou prestations disponibles sur le site internet de RESAVOYAGE et son site mobile : gestion des réservations, assistance et réclamation,
- pour vous permettre de naviguer sur nos sites internet,
- pour faire correspondre au mieux nos informations, nos notifications et autres formes de services à vos intérêts,
- pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire, pour la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, ainsi que pour assurer la sécurité et la sûreté des transports.

## Nos engagements en matière de protection des données personnelles

### **1. Destinataires de vos données**

Les données collectées sur le site internet de RESAVOYAGE et son site mobile, sont susceptibles d'être communiquées à ses partenaires (plateformes hôtelières, transporteurs, société de cartes bancaires, etc.) ou à ses prestataires de services annexes (assureurs), dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus. Nous vous rappelons que dans ce cadre, RESAVOYAGE demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données.

### **2. Transferts de données hors de l'Union Européenne**

Certains des destinataires mentionnés ci-dessus sont susceptibles d'être établis en dehors de l'Union européenne et d'avoir accès à tout ou partie des informations personnelles collectées par RESAVOYAGE (nom, prénom, numéro de passeport, détails du voyage, etc.), et ce, aux bonnes fins d'exécution du contrat de transport et d'hébergement ou en raison d'une habilitation légale spécifique.

## Comment exercer vos droits ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel post mortem.

Par ailleurs, toute personne mineure au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

Ces droits s'exercent par courrier à l'adresse suivante :

SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES

Délégué à la Protection des Données / Data Protection Officer

73 ter, rue Francis de Pressensé

69100 Villeurbanne

France

Email : [rgpd-dpo@resavoyage.com](mailto:rgpd-dpo@resavoyage.com)

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité.

Vous disposez également d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et notamment du RGPD.

Lorsque vous êtes en contact avec notre service client, votre appel est susceptible d'être enregistré à des fins d'amélioration de qualité de service, de prévention de litiges et d'appels malveillants. Si vous ne souhaitez pas être enregistré, signalez-le directement au conseiller.

La collecte de certaines données personnelles est indispensable pour permettre l'accès à certains services ou prestations (repas spéciaux, assistance médicale, etc.). Vous pouvez naturellement exercer votre droit d'opposition à la collecte et au traitement de ces données mais cette démarche peut entraîner l'impossibilité de bénéficier de ces services ou prestations.

Conformément aux lois et règlements français et internationaux, l'absence de communication ou l'inexactitude de certaines données peut conduire à une décision de refus d'embarquement ou d'entrée sur un territoire étranger (par exemple sur décision d'un service de douanes), et ce, sans que la responsabilité de RESAVOYAGE puisse être engagée.

## **Cookies**

L'internaute est informé que lors de ses visites sur le Site, un cookie peut être installé sur son logiciel de navigation (un cookie est un bloc de données ne permettant pas d'identifier l'internaute et servant à enregistrer des informations relatives à sa navigation sur le Site). Le cookie contient en général un numéro d'identification ou un code qui permettra à RESAVOYAGE de reconnaître le Client lorsqu'il retourne sur le Site. La mise en place de ces systèmes permet à RESAVOYAGE la récupération de données statistiques afin d'améliorer la présentation de son Site et de mieux répondre aux besoins des internautes. Les navigateurs possèdent des fonctionnalités qui permettent à l'internaute de s'opposer à l'enregistrement des cookies, d'être prévenu avant de les accepter ou encore de les effacer. Pour plus d'informations sur les cookies et sur les différentes prescriptions précitées, l'internaute peut visiter le site Internet de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) .