

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Et de protection des données personnelles

Visiteurs attache une grande importance à la protection de vos données personnelles et veille au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données à caractère personnel, en particulier du Règlement Européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement UE n°2016/679 du 26 avril 2016) , de la Loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés » ainsi que des recommandations de la CNIL .

Visiteurs, en tant que responsable de traitement, collecte, utilise et communique certaines données personnelles que vous lui adressez afin de répondre à vos besoins mais également afin d'optimiser et d'améliorer la qualité des services qui vous sont proposés.

Visiteurs vous informe sur les modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de vos Données.

1. Les données à caractère personnel que nous collectons

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel, nous collectons uniquement les informations client que vous nous transmettez directement notamment, lorsque vous réservez un forfait-séjour auprès de Visiteurs, vous visitez notre site ou notre application mobile ou bien vous contactez notre service relation client;

Ces informations peuvent contenir par exemple:

- Votre civilité, vos nom(s) et prénom(s)
- votre adresse postale
- votre (vos) numéro(s) de téléphone
- votre adresse email
- votre âge ou date de naissance
- vos moyens de paiement
- des détails sur les passeports et pièces d'identité
- Certaines informations marketing (par exemple votre date d'inscription, l'historique de vos réservations)

Nous pouvons recueillir des données personnelles notamment :

- via notre site internet ;
- par le biais des commandes passées;
- via les médias sociaux et les canaux de communication de marque (ex. : Facebook, Twitter) ;
- ou lorsque vous nous les donnez de manière volontaire.

Il en va de même pour l'ensemble des informations que vous nous communiquez relatives aux personnes pour lesquelles vous réservez un forfait-séjour. Vous vous engagez ici à obtenir leur accord préalable à communiquer leurs Données

2. Le responsable de vos données

VISITEURS est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que nous déterminons les finalités et les moyens du traitement de ces données et que nous sommes votre interlocuteur ainsi que celui des autorités de contrôle pour toute question relative à leur utilisation.

Nous avons désigné un Responsable de la Protection des Données (« DPO ») qui veillera à ce que vos données personnelles soient systématiquement utilisées de façon transparente, exacte et conforme à la loi.

Vous pouvez contacter notre Responsable de la protection des données à l'adresse suivante : serviceclient@visiteurs.com

2. Les finalités de nos traitements de données

Nous utilisons, stockons et traitons vos Données afin de traiter vos demandes, gérer notre relation commerciale, optimiser nos services et nos outils pour créer et maintenir un environnement de confiance mieux sécurisé, ainsi que pour nous conformer à nos obligations légales

Les traitements que nous mettons en œuvre sont destinés à assurer les finalités suivantes :

- la gestion et le suivi des demandes de renseignements de devis formulés par les internautes
- la gestion de votre inscription à un forfait, le suivi des réservations et l'exécution des différentes prestations y afférentes
- la gestion du service après-vente
- la gestion des candidatures en ligne
- l'inscription à la newsletter et la prospection notamment commerciale.

Vos données nous serviront notamment à percevoir vos paiements, vous informer par SMS, email ou tout autre moyen de communication sur les modalités d'exécution du contrat qui nous lie (information sur votre voyage, sur les éventuels retards de transport, proposition de services complémentaires à votre forfait-séjour, etc.).

3. Les fondements juridiques de nos traitements

Nous ne mettons en œuvre des traitements de données à caractère personnel uniquement si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

- votre consentement préalable et express aux opérations de traitement a été recueilli ;
- l'existence de notre intérêt légitime, ou de celui d'un tiers, qui justifie que nous mettions en œuvre le traitement de données à caractère personnel concerné ;
- l'exécution d'un contrat qui nous lie à vous nécessite que nous mettions en œuvre le traitement de données à caractère personnel concerné

- le besoin de nous conformer à des obligations légales et réglementaires ou de nous défendre dans l'hypothèse de poursuites judiciaires ;
- la sauvegarde de votre intérêt vital.

4. Les destinataires de vos données

Dans le cadre de notre activité, nous avons recours à des partenaires commerciaux qui ont pour mission de fournir certains services pour notre compte.

Certaines données sont donc transmises à nos fournisseurs de services de paiement, à nos agences réceptives partenaires, aux compagnies aériennes...

Nous sommes ainsi contraints de partager vos Données avec différents tiers, notamment :

-avec nos entités affiliées afin de vous fournir les services demandés ou agissant en tant que sous-traitant dans le respect de la Législation applicable ;
-nos partenaires commerciaux, nos fournisseurs et/ou sous-traitants qui traitent vos Données pour notre compte, selon nos instructions, pour les finalités détaillées ci-dessus (notamment les compagnies de transport, compagnies d'assurances, autorités douanières, prestataires réceptifs, établissements financiers, sous-traitants techniques, etc.). Nous veillons tout particulièrement à ce que ces tiers présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection et la sécurité de vos Données ;

Nos partenaires commerciaux ne peuvent pas utiliser vos Données à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution des prestations que vous avez demandées. Ils sont enfin tenus de les traiter dans le strict respect de la Législation en vigueur.

-avec les autorités françaises ou étrangères dûment habilitées, notamment dans le cadre d'une action judiciaire ou d'une demande de communication d'informations.

Nous ne transférons ni ne commercialisons en aucun cas vos données à des tiers.

VISITEURS est cependant susceptible de transférer à l'étranger (dans et en dehors de l'UE) certaines données à caractère personnel :

Afin de permettre votre voyage dans un pays étranger et pour faciliter votre accueil lors de votre arrivée. Ceux-ci doivent alors respecter le niveau de sécurité exigé dans nos contrats et respecter la confidentialité des données reçues au nom de VISITEURS. Ils ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un but autre que l'exécution de prestations pour le compte de VISITEURS.

5. Les durées pour lesquelles nous conservons vos données

Les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. En conséquence, nous organisons notre politique de conservation des données pour la stricte durée nécessaire au traitement, conformément à notre politique de durée de conservation.

Nous pouvons également supprimer vos données sur demande de votre part ou rétractation de votre consentement qui peuvent intervenir à tout moment.

6. Vos droits

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre à votre demande. En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'interrogation des données vous concernant, le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, votre droit d'opposition pour motifs légitimes et d'opposition à la prospection commerciale, ainsi que le droit de disposer de vos données après la mort.

Pour l'exercice de l'ensemble de ces droits vous devez adresser un courrier postal à la société VISITEURS à l'adresse suivante : Service Clients – 43 rue de la chaussée d'Antin 75008 Paris, ou par email à : serviceclient@visiteurs.com en accompagnant votre demande d'une copie d'un titre d'identité signé.

“Toute personne physique justifiant de son identité peut exiger du responsable d'un traitement que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.”

7. La protection de vos données

VISITEURS s'engage à garantir l'intégrité et la fiabilité des Données qui lui sont confiées en prenant soin de recourir à toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher toute altération ou destruction de vos Données notamment en assurant un accès sécurisé aux seules personnes autorisées à les traiter.