

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour: **juin 2022**

Nous sommes conscients de l'importance de la protection de votre confidentialité et de vos droits en matière de protection des données. Internet est un moyen très puissant pour la transmission d'informations personnelles ; pour cette raison, nous, ainsi que toutes les autres sociétés appartenant à lastminute.com group s'engagent scrupuleusement à respecter les lois en vigueur en matière de protection et de sécurité des données à caractère personnel, dans le but de garantir une navigation sûre, contrôlée et confidentielle pour ses utilisateurs et clients qui visitent et/ou utilisent le Site Internet et/ou utilisent notre Service de comparaison (vous en tant qu'« Utilisateur »), achètent nos services ou s'y inscrivent, téléchargent notre Application et/ou nous donnent leur consentement pour une finalité spécifique (vous en tant que « Client »).

Cette Politique de confidentialité comment nous collectons, nous utilisons, nous traitons et nous révélons vos données à caractère personnel conjointement avec votre accès et utilisation de notre Site Internet ainsi que les services et, en particulier :

- 1. Qui est le responsable du traitement de vos données ?**
- 2. Quelle catégorie de données collectons-nous et utilisons-nous ?**
- 3. Pourquoi et comment collectons-nous vos données ?**
- 4. Qui voit, reçoit et utilise vos données et où ?**
- 5. Combien de temps conservons-nous vos données ?**
- 6. Quels sont vos droits concernant la protection de vos données et comment pouvez-vous les exercer ?**
- 7. Détails de contact du responsable de traitement**
- 8. Détails du contact de votre responsable concernant la protection des données**
- 9. Information à propos des Cookies**
- 10. Avis de confidentialité sur Facebook**
- 11. Versions actualisées et anciennes de cette politique de confidentialité**

Cela vous informe également sur la manière avec laquelle exercer Vos Droits (y compris le droit d'opposition concernant la façon dont nous utilisons les données). Vous trouverez plus d'informations concernant vos droits et comment les exercer dans la section ci-dessous.

Si vous observez une condition indéfinie dans cette Politique de confidentialité (comme « Service » ou bien « Site Internet »), il a la même définition selon les conditions de service contractuel de notre Société.

1. Qui est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel ?

Quand cette politique de confidentialité mentionne « Société », « nous », « notre » ou bien « Responsable du traitement », elle se réfère à :

Viaggiare S.r.l., Société italienne appartenant à Im group, avec le siège social au Via del Don 3, 20123 Milan, Italie (Numéro de société 04403760962, N° TVA: IT04403760962), qui est responsable du traitement des données à caractère personnel des Utilisateurs et/ou Clients conformément à cette Politique de confidentialité.

2. Quelle catégorie de données collectons-nous et utilisons-nous ?

Lorsque vous visitez le Site Internet et que vous utilisez notre Service de comparaison (vous comme « Utilisateur »), que vous achetez nos services ou que vous vous y inscrivez (vous comme « Client »), nous collectons les catégories de données à caractère personnel comme suit :

2.1. Données à caractère personnel que vous nous avez fournies

- Les données à caractère personnel que vous partagez avec nous, notamment quand vous créez un compte, quand vous souscrivez à des communications marketing et que vous nous fournissez en utilisant nos services, en téléchargeant notre Application, y compris les informations introduites sur notre plateforme de réservation et incluses dans vos commentaires, révisions ou messages envoyés par téléphone à notre Service Clients sur le Chat en direct ou les réseaux sociaux.
- De manière plus spécifique :
 - Lorsque vous réservez chez nous, vous pouvez nous fournir les informations suivantes :
 - Les informations sur le passager, détails du passeport, coordonnées de contact, détails de paiement (c.-à-d. données de crédit, adresse de facturation, informations sur le compte), date de naissance, etc. En tout état de cause, dès lors que nous sommes amenés à recueillir vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.
 - Les informations sur vos achats, y compris ce que vous avez réservé, quand et où vous l'avez réservé et comment vous l'avez payé.
 - Les catégories particulières de données à caractère personnel, par exemple, des données médicales pertinentes et toute demande particulière en matière de régime alimentaire ou

de handicap, ainsi que des informations concernant votre santé (y compris des certificats médicaux) ou révélant votre orientation religieuse, philosophique ou sexuelle, que vous pourriez nous fournir volontairement au cours de la réservation (par exemple, en cochant la case "Assistance spéciale" et en remplissant le champ vide pendant le processus de réservation ou par d'autres moyens, tels que le téléphone à notre service clientèle) ou après la conclusion de la réservation pour la gestion de votre remboursement ou de votre demande après-vente (par exemple, en ajoutant une assistance en fauteuil roulant à votre réservation confirmée). Veuillez noter que, uniquement lorsque cela est strictement nécessaire pour répondre à votre demande et avec votre consentement explicite préalable, nous pouvons être amenés à envoyer les catégories particulières de données à caractère personnel susmentionnées aux tiers concernés, tels que les compagnies aériennes, les hôtels, les voyagistes. Nous n'utiliserons les catégories particulières de données à caractère personnel que dans la mesure où cela est strictement nécessaire pour répondre à votre demande. Lorsque nous devons traiter ces données, nous ne le ferons que si nous avons votre consentement explicite, conformément à l'art.6.1.a) et à l'art. 9.2 RGPD ou si cela est autorisé par la réglementation. Par conséquent, veuillez noter que si vous ne nous autorisez pas à ce traitement, nous ne serons pas en mesure de gérer vos demandes puisque nous avons besoin de votre consentement explicite pour collecter ces catégories particulières de données à caractère personnel.

- Lorsque vous nous contactez ou que nous vous contactons via le Chat en direct, via le Service Clients par e-mail, courrier et/ou téléphone ou via les médias sociaux, nous pouvons collecter les données à caractère personnel que vous fournissez lorsque vous nous contactez, y compris votre nom, nom d'utilisateur, numéro de téléphone et e-mail.
- Lorsque vous participez à des enquêtes ou à des questionnaires sur nos services, vous pouvez nous fournir vos coordonnées, vos commentaires et vos contributions aux enquêtes et questionnaires menés auprès des clients.
- Lorsque vous souscrivez aux services de marketing personnalisés à la p.3 - F de la présente politique de confidentialité, vous pouvez nous fournir : Vos données personnelles, des informations sur vos achats, y compris ce que vous avez réservé, des informations sur le moment où vous cliquez sur nos publicités, la façon dont vous accédez au Site Internet, y compris l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails de votre navigateur. Vous pouvez également nous fournir des informations sur vos réservations, votre comportement de navigation ou vos intérêts personnels. Veuillez noter que certaines de ces informations peuvent être collectées automatiquement conformément à la page 2.2.
- Lorsque vous créez un compte dans l'Espace personnel, ou lorsque vous utilisez votre Compte, vous pouvez nous fournir : vos données personnelles telles que vos nom, prénom, e-mail, adresse, numéro de téléphone, photo de profil et vos informations de connexion comme votre e-mail et le mot de passe que vous choisissez. Veuillez consulter la page 2.3. de la présente politique de confidentialité si vous vous inscrivez ou accédez aux services de l'Espace personnel en utilisant vos identifiants de réseaux sociaux. Veuillez noter que lorsque vous vous connectez à votre compte personnel créé, vous resterez connecté à la page Espace personnel pendant une période de soixante jours ou jusqu'à ce que vous choisissiez de vous déconnecter de votre compte. La société qui fournit ce service sur tous les sites Internet du groupe Im est BravoNext, S.A., une société suisse appartenant au groupe Im, qui figure dans le Registre du commerce du canton du Tessin sous le numéro d'identification CHE-115.704.228 et dont le siège social est situé à Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Suisse. Avant de compléter le processus d'inscription, vous devez confirmer que vous avez lu et accepté la Politique de confidentialité et les Conditions générales de BravoNext, S.A. pour ce service.
- Lorsque vous téléchargez et utilisez notre Application : Nous ne collectons pas directement vos données personnelles. Cependant, veuillez noter que certaines informations seront partagées avec Facebook. (p. 11.2 de la présente Politique de confidentialité). En installant notre Application, vous déclarez avoir lu et accepté la Politique de confidentialité et les Conditions générales de notre application.
- Lorsque vous consentez à participer à des promotions, à des compétitions, à des concours, vous pouvez nous fournir : vos données personnelles, y compris votre adresse, votre e-mail ou votre numéro de téléphone ou éventuellement toute autre donnée qui pourrait être nécessaire pour participer au cas spécifique. Nous vous informerons de la politique de confidentialité des promotions, des compétitions ou des concours spécifiques dès le début des promotions.
- Lorsque vous consentez à souscrire à nos communications marketing via WhatsApp, vous pouvez nous fournir : votre nom et votre numéro de téléphone. Avant de vous abonner aux communications marketing via WhatsApp, vous devez lire et accepter la politique de confidentialité spécifique aux communications WhatsApp.
- Les données à caractère personnel que vous fournissez sur d'autres personnes : Si vous prévoyez de nous

transmettre les données à caractère personnel d'une autre personne, par exemple lors d'une réservation en son nom, il suffit de nous donner les coordonnées de ce tiers avec son consentement et après lui avoir donné accès à la présente Politique de confidentialité. Lorsque vous soumettez des données sur d'autres personnes, vous déclarez avoir obtenu leur consentement.

- Données à caractère personnel concernant des enfants : Veuillez noter que nous pouvons collecter les des informations concernant les enfants uniquement avec le consentement des parents ou du tuteur ou de l'enfant. Si nous nous rendons compte que nous avons traité les informations d'un enfant sans le consentement valable du parent ou du tuteur, nous nous réservons le droit de les effacer.

La fourniture des données à caractère personnel susmentionnées sur demande est nécessaire à l'exécution adéquate du contrat entre vous et nous et pour nous permettre de nous conformer à nos obligations légales, sauf lorsque nous nous fondons sur le consentement comme base légitime pour le traitement et/ou notre intérêt légitime. Sans cela, nous ne serons pas en mesure de vous fournir tous les services demandés.

Il est important que toutes les données à caractère personnel que vous nous fournissez soient correctes et exactes. Cela comprend, uniquement à titre d'exemple, de garantir que nous avons les détails corrects de contact (y compris l'E-mail) à tout moment.

2.2. Données à caractère personnel collectées automatiquement à partir de notre Site Internet, par téléphone, à partir des communications que nous envoyons et/ou par des tiers.

- Nous collectons les informations relatives à vos visites et à l'utilisation du Site Internet, telles que les informations sur le dispositif et le navigateur que vous utilisez, votre adresse IP ou les noms de domaine des ordinateurs connectés aux Sites Internet, les identificateurs de ressources uniformes pour les demandes faites, l'heure de la demande, la méthode utilisée pour présenter la demande au serveur, la taille de l'archive obtenue en réponse, le code numérique indiquant le statut de la réponse donnée par le serveur (correct, erreur, etc.) et d'autres paramètres relatifs au système d'exploitation et à l'environnement informatique utilisée, la date et l'heure de votre visite, la durée de votre visite, la source de référence et les parcours de navigation de Site Internet de votre visite et vos interactions sur le Site Internet y compris les Services et les offres qui vous intéressent. Veuillez noter que nous pouvons associer ces informations à votre Compte.

Veuillez consulter la section des Cookie de cette Politique de confidentialité (9. Information à propos des Cookies) pour de plus amples informations sur les raisons pour lesquelles nous collectons et nous utilisons ces informations. Veuillez noter que vos informations personnelles peuvent également être liées à des Cookies pour permettre le stockage de vos recherches de voyage sur votre compte personnel lorsque vous êtes inscrit au service et/ou pour collecter des informations sur la façon dont vous utilisez nos produits et services.

- Nous pouvons enregistrer ou surveiller les appels à destination et en provenance de notre Service Clients pour des raisons contractuelles, à des fins de contrôle de la qualité, d'analyse, de formation du personnel et/ou pour nous protéger en cas de conflit juridique. Toutes les données à caractère personnel que vous nous communiquez au cours de l'appel seront traitées conformément à la présente Politique de confidentialité.
- Nous pouvons également utiliser ce moyen pour comprendre comment vous réagissez au matériel de communication que nous vous envoyons, comme les e-mails, y compris les actions que vous entreprenez, comme les liens sur lesquels vous cliquez, ainsi que votre durée et fréquence de réaction à l'e-mail.
- Dans la mesure permise par la Loi applicable où nous recevons des informations supplémentaires à votre sujet, telles que des informations de détection de fraude et des avertissements de tiers fournisseurs de services et/ou partenaires pour nos activités de prévention de la fraude.

2.3. Autres sources de données à caractère personnel: connexion avec Facebook, connexion avec Google et connexion avec Apple lors de la création et/ou de l'utilisation de votre compte dans l'Espace personnel

Vous pouvez créer et utiliser l'espace personnel via notre système de connexion, ou choisir de créer un lien ou de vous connecter à l'espace personnel avec un service tiers (par exemple, Facebook, Google et Apple), le service tiers peut nous envoyer des informations telles que vos informations d'inscription et de profil (par exemple, nom d'utilisateur, ID utilisateur associé à votre compte sur le réseau social, photo, e-mail), et toute autre information que vous autorisez le réseau social à partager avec des tiers. Les données que nous recevons dépendent de vos paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux correspondants, ainsi que lesdits tiers. Vous devriez toujours revoir et, si nécessaire, modifier vos paramètres de confidentialité sur les sites internet et services de tiers avant de les relier ou de les connecter à notre Site internet.

Notez également qu'en utilisant le service fourni par des tiers, l'information pourrait être transférée, transmise ou stockée et traitée par ces tiers aux États-Unis ou dans des pays hors de l'Union européenne, conformément aux politiques de confidentialité indiquées ci-dessous. Par conséquent, certains programmes nationaux extra-européens peuvent permettre aux autorités publiques d'avoir accès à vos données pour des raisons de sécurité.

Plus particulièrement :

Connexion avec Facebook

- Lorsque vous choisissez de vous inscrire et/ou de vous connecter à l'aide de Facebook pour accéder à nos plateformes de services sur notre Site Internet, que ce soit au moment de votre inscription ou après votre inscription, vous acceptez de partager avec nous votre nom, votre e-mail, votre photo de profil et votre nom d'utilisateur associés à votre compte du réseau social. Nous enregistrerons également le fait que vous êtes inscrit via Facebook.

Les informations concernant votre activité sur notre Site Internet peuvent être envoyées à Facebook, lorsque vous avez un compte auprès d'eux et que choisissez d'utiliser la fonction de connexion aux réseaux sociaux pour vous inscrire chez nous.

La plateforme de réseaux sociaux peut recevoir des informations, telles que votre adresse IP et l'URL du navigateur.

Pour obtenir plus d'informations sur la collecte et l'utilisation des données par Facebook, sur vos droits en la matière et sur les moyens de protéger votre vie privée, consultez la politique de confidentialité de Facebook <https://www.facebook.com/policy.php>

Connexion avec Google

- Lorsque vous vous connectez en utilisant Google pour accéder à nos plateformes ou services, vous acceptez de partager votre e-mail et votre photo de profil avec nous. Nous enregistrerons également le fait que vous êtes inscrit via Google.

La plateforme de Google pourrait recevoir des informations, telles que votre adresse IP et l'URL de votre navigateur. .

Veillez consulter la politique de confidentialité de Google pour en savoir plus sur vos droits en la matière et sur les moyens de protéger votre vie privée : <https://policies.google.com/privacy>

Connexion avec Apple

- Lorsque vous vous connectez avec Apple pour accéder à nos plateformes ou services, vous acceptez de partager votre prénom, nom, adresse e-mail et identifiant Apple avec nous. Nous enregistrerons également que vous avez accédé via Apple.

La plateforme Apple pourrait recevoir des informations, telles que votre adresse IP et l'URL de votre navigateur.

Pour plus d'informations sur vos droits à ce sujet et sur la manière de protéger votre vie privée, veuillez consulter la politique de confidentialité d'Apple: <https://support.apple.com/en-us/HT208650>

3. Pourquoi collectons-nous vos données ?

En général, nous utilisons vos données à caractère personnel pour vous fournir les services que vous demandez, effectuer le paiement, fournir des services à la clientèle, vous envoyer des communications marketing et promotionnelles, vous informer des changements importants apportés à notre Site Internet et vous transmettre notre contenu et nos publicités qui, selon nous, peuvent vous intéresser. De manière plus spécifique :

Pourquoi ?

A. Pour créer et entretenir la relation contractuelle établie pour la fourniture du produit et/ou du service (le "Service") demandé à tout moment et dans l'éventualité de tout complément et modification ou pour agir à la demande de l'Utilisateur et/ou du Client eu égard aux mesures précontractuelles (par exemple, pour faciliter la réservation et recevoir des paiements, pour répondre aux doutes et préoccupations de l'Utilisateur et/ou du Client ou pour gérer le compte). Les informations relatives à notre fourniture du service, et/ou visant à fournir à l'Utilisateur et/ou au Client des éclaircissements ou une assistance, pourraient être envoyées par courriel, par téléphone, par SMS et par appels enregistrés ou toute autre technologie similaire.

Si l'Utilisateur et/ou le Client nous appelle sans parvenir à nous joindre, ou si l'appel est interrompu en cours de communication, nous les rappellerons en utilisant leur numéro de téléphone, afin de répondre à leurs demandes.

Enfin, pour accéder au Service client et bénéficier d'une assistance intempestive et efficace, le Client devra saisir le code d'identification de sa réservation (appelé « ID de réservation »). Lorsque le client contacte notre Service client en utilisant le numéro de téléphone saisi au moment de la réservation, l'identifiant de réservation sera automatiquement reconnu.

Sur quel fondement juridique?

Pour exécuter un contrat, ou prendre des mesures liées à un contrat (c'est-à-dire pour fournir les produits et/ou services demandés, et/ou fournir toute clarification à l'Utilisateur et/ou au Client). Dans le cas où l'exécution du

contrat implique le traitement de données sensibles, nous nous baserons également sur consentement explicite de l'Utilisateur et/ou du Client.

Pourquoi ?

B. Si la loi applicable le permet, pour vous demander de participer à nos enquêtes effectuées de temps à autre par e-mail, téléphone, SMS, appels enregistrés ou autres technologies similaires, afin que vous puissiez nous faire part de votre expérience en tant que destinataire du Service. Nous utiliserons vos commentaires pour développer et améliorer nos services. À la suite de l'analyse de vos commentaires, nous pourrions juger nécessaire de vous contacter pour vous fournir les résultats de l'enquête. Veuillez noter que votre participation au sondage est volontaire et qu'il n'y a aucune conséquence si vous préférez ne pas y participer.

Sur quel fondement juridique ?

Pour poursuivre nos intérêts légitimes (c'est-à-dire gérer et améliorer nos produits, nos services et nos opérations quotidiennes) ou lorsque vous nous donnez votre consentement si la législation locale applicable l'exige. Vous pouvez nous informer à tout moment si vous ne souhaitez plus recevoir nos sondages ou si vous voulez révoquer votre consentement, en écrivant à l'adresse privacy.fr@lastminutegroup.com.

Pourquoi ?

C. Répondre aux exigences légales, réglementaires et aux exigences de conformité et répondre aux demandes des autorités gouvernementales ou des autorités chargées de l'application de la loi qui mènent une enquête.

Sur quel fondement juridique ?

Afin de respecter la loi (à savoir partager des données à caractère personnel avec les autorités réglementaires)

Pourquoi ?

D. Effectuer des analyses statistiques agrégatives sur des groupes anonymisés ou analyser le comportement d'individus identifiables afin de voir comment notre Site Internet, nos produits et nos services sont utilisés et comment notre entreprise fonctionne.

Sur quel fondement juridique ?

Afin de poursuivre notre intérêt légitime (c.-à-d. améliorer notre Site Internet, ses fonctions, nos produits et services)

Pourquoi ?

E. Vous envoyer (dans les cas autorisés par la Loi, sauf si vous nous informez du contraire) du matériel publicitaire par e-mail ou, lorsque la Loi le permet, d'autres communications électroniques équivalentes concernant des produits et services similaires à ceux que vous avez déjà achetés et offerts sur notre Site Internet. Dans certaines occasions, nous pouvons vous envoyer une version personnalisée et sur-mesure des matériaux publicitaires mentionnés ci-dessus.

Sur quel fondement juridique ?

Soft Opt-in (consentement temporaire)/Afin de poursuivre notre intérêt légitime (c'est-à-dire pour des finalités de marketing)

Pourquoi ?

F. Sans préjudice des dispositions du précédent paragraphe E, et uniquement avec votre consentement préalable, pour vous envoyer par e-mail, téléphone, courrier postal, WhatsApp, SMS ou via notre site internet ou ceux de tiers (ex. par le biais de publicités et/ou Web Push notifications) les meilleures offres sur les produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser car ils correspondent à vos intérêts. Si vous nous avez déjà donné votre consentement pour des activités de profilage par le biais de cookies marketing ou d'autres moyens, nous pouvons vous envoyer des communications personnalisées. Les services personnalisés ou offres peuvent être liés aux secteurs suivants (en aucun cas nous ne partagerons votre adresse e-mail avec des tiers): tourisme, loisirs, divertissement, high-tech, mode, décoration, biens de consommation, alimentation et boissons, finance, banque, assurances, énergie, environnement, communication, médias de masse, immobilier, produits pharmaceutiques, vêtements et textiles, éducation et formation, énergie, publications et édition, technologies de l'information et de la communication, commerce de détail, sport, télécommunications et services généraux. À cette fin, nous pouvons :

- analyser vos informations personnelles afin de créer un profil de vos intérêts et de vos préférences pour que nous puissions adapter et cibler nos communications de manière opportune et pertinente pour vous.

- combiner les informations que vous nous fournissez via des cookies ou d'autres technologies de suivi avec les informations relatives à vos achats.

- analyser les informations sur la façon dont vous utilisez le matériel de communication que nous vous envoyons, comme les données sur le moment où les e-mails ont été ouverts ou pour déterminer si vous avez consulté ou interagi avec une publicité, pour enregistrer le nombre de fois que vous avez consulté chaque publicité, pour éviter qu'une seule publicité vous soit montrée trop fréquemment, etc.

- partager temporairement une version cryptée de votre adresse e-mail, avec des partenaires sélectionnés à la loupe qui pourront combiner ces informations avec d'autres formes d'identifiants en ligne ou d'autres données à caractère personnel afin de vous présenter nos offres sur plusieurs appareils ou canaux, par exemple sur les réseaux sociaux (Facebook, Pinterest, Instagram, Twitter).

- utiliser la prise de décision automatisée pour segmenter et cibler les offres de produits en fonction de vos demandes et de vos besoins. Cette approche nous permet d'être plus ciblés, plus efficaces et plus rentables avec nos ressources et réduit également le risque qu'une personne reçoive des informations qu'elle pourrait trouver inappropriées ou non pertinentes. Vous pouvez toujours demander une prise de décision manuelle, exprimer votre opinion ou contester une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, si une telle décision produit des effets juridiques ou vous affecte autrement de manière significative de façon similaire. Pour obtenir plus de détails, vous pouvez contacter nos Délégués à la protection des données, dont les coordonnées sont fournies dans la présente politique de confidentialité.

Sur quel fondement juridique ?

Où vous nous donnez votre consentement (en cliquant sur la case correspondante ou en saisissant votre e-mail dans le champ indiqué pour recevoir des communications personnalisées à notre sujet et sur des tiers sélectionnés).

Pourquoi ?

G. La transmission de vos données à BravoNext, S.A. pour recueillir et obtenir les informations sur vos réservations auprès du responsable du traitement avec lequel vous avez passé un contrat, autorisant à son tour cette société à partager ces informations à BravoNext, S.A., ceci facilitera la recherche et la localisation des réservations que vous avez faites avec toute Société du Im group sur tout Site Internet du Im group via l'APP ou l'espace personnel.

Sur quel fondement juridique ?

Pour exécuter un contrat, lorsque vous vous inscrivez ou vous connectez à l'Application ou à l'Espace personnel de BravoNext, S.A. via le Site Internet ou l'Application

Pourquoi ?

H. Pour assurer la sécurité de notre Site Internet et de nos systèmes et pour prévenir et détecter les fraudes, les incidents de sécurité et autres délits.

Sur quel fondement juridique ?

Afin de poursuivre notre intérêt légitime (c.-à-d. garantir la sécurité de notre Site Internet)

Pourquoi ?

I. Pour vérifier la conformité avec nos conditions générales et pour l'établissement, l'exercice ou la défense des revendications légales.

Sur quel fondement juridique ?

Afin de poursuivre notre intérêt légitime (c.a.d le respect de nos conditions générales, la protection de nos droits en cas de litige ou de réclamation).

Pourquoi ?

J. Pour adapter et personnaliser les notifications de marketing en ligne et la publicité pour vous en fonction des informations sur votre utilisation de notre Site Internet, de nos produits et services et d'autres sites collectés par le biais de Cookies (veuillez consulter la section Cookies de cette politique de confidentialité pour plus d'informations).

Sur quel fondement juridique ?

Lorsque vous donnez votre consentement (c'est-à-dire à travers la bannière des Cookies ou à travers les paramètres de votre navigateur)

Pourquoi ?

K. Dans les limites de la loi applicable, et si la loi l'exige, nous pouvons, sous réserve de l'obtention d'un consentement, enregistrer ou surveiller les appels à destination et en provenance de notre service clients pour des raisons contractuelles (y compris pour documenter les modifications ou les demandes de modifications au contrat), à des fins de contrôle de la qualité du service offert, d'analyse et de formation du personnel. En cas de contact téléphonique avec notre Service client, avant d'être mis en relation avec l'un de nos opérateurs, l'Utilisateur et/ou le Client seront invités à consentir explicitement à l'inscription selon les instructions fournies lors du contact téléphonique. Si l'Utilisateur et/ou le Client ne donne pas le consentement susmentionné à l'enregistrement, ils recevront tout de même l'assistance de nos opérateurs, mais l'appel ne sera pas enregistré.

Sur quel fondement juridique?

Poursuivre nos intérêts légitimes (à savoir l'amélioration de notre service client) ou lorsque l'Utilisateur et/ou le Client y consentent si la législation locale applicable l'exige.

Lorsque nous nous basons sur un intérêt légitime pour traiter vos informations personnelles, nous procédons à une évaluation pour nous assurer que notre intérêt dans l'utilisation de vos données est légitime et que vos droits fondamentaux à la vie privée ne sont pas lésés par nos intérêts légitimes (« test de mise en balance »). Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur le test de mise en balance en contactant notre Délégué à la protection des données à l'adresse dpo.fr@lastminutegroup.com.

4. Qui voit, reçoit et utilise vos données et où ?

4.1. Catégorie des destinataires de vos données

Nous partageons vos données à caractère personnel, aux fins décrites dans la présente politique de confidentialité, aux catégories de destinataires suivantes :

- Nos employés et/ou collaborateurs autorisés qui nous assistent et nous conseillent sur l'administration, les produits, les affaires juridiques, le Service Clients et les systèmes d'information, ainsi que les personnes chargées de la maintenance de notre réseau et de nos équipements matériels et logiciels ;
- Les compagnies aériennes, les hôtels, les agences de location de voitures, les compagnies d'assurance, les voyagistes ainsi que les autres parties auxquelles il faut divulguer vos données à caractère personnel afin de vous fournir les services demandés qui fonctionneront en tant que responsables du traitement autonomes. Veuillez noter que les compagnies aériennes sont tenues, conformément aux nouvelles réglementations introduites aux États-Unis et dans d'autres pays, de permettre aux autorités douanières et frontalières d'avoir accès aux données des passagers. Pour cette raison, dans certaines situations, nous pouvons communiquer les données recueillies sur les passagers inclus dans la réservation aux autorités compétentes des pays inclus dans l'itinéraire de voyage du Client si la loi locale l'exige.
- Nos fournisseurs de services tiers (y compris d'autres entités du lastminute.com group), qui traitent vos données à caractère personnel en notre nom et selon nos instructions aux fins décrites ci-dessus en tant que sous-traitant, tels que ceux qui nous fournissent des services informatiques et d'hébergement, des services de centre d'appels et d'assistance à la clientèle, des services d'analyse et d'administration, etc.
- Les prestataires de paiement et les institutions financières (par exemple à des fins de rétrofacturation, de détection et de prévention de la fraude) agissant en tant que responsables du traitement autonomes.
- Nos partenaires commerciaux qui sont des plateformes de réseaux sociaux, lorsque vous nous le demandez explicitement (par exemple, lorsque vous partagez des informations générées à partir de notre Site Internet sur ces plateformes), lorsque vous utilisez des méthodes d'authentification des réseaux sociaux ou lorsque vous téléchargez notre Application par laquelle vous acceptez soit notre politique de confidentialité soit les plateformes qui indiquent que nous pouvons partager avec ces partenaires des informations sur vos activités en ligne même lorsque vous n'êtes pas connecté à la plateforme des réseaux sociaux, ou lorsque ces partenaires commerciaux qui nous fournissent des fonctionnalités demandent des informations sur les spécifications de l'appareil sur lequel est installé l'Application, ce qu'ils ont obtenu le droit de faire. Les informations que vous partagez seront régies par la politique de confidentialité des réseaux sociaux. Veuillez consulter la clause 2.3 de la présente politique de confidentialité pour obtenir plus d'informations.
- Les autorités compétentes quand on nous demande selon la loi en vigueur.
- Les autorités compétentes et la Loi et les tiers appliquant la Loi lorsque cela est nécessaire pour que nous puissions faire respecter nos conditions d'utilisation, protéger et défendre nos droits ou notre propriété ou les droits ou la propriété de tout tiers.
- Les tierces parties qui reçoivent les données (par exemple, les consultants commerciaux, les professionnels qui fournissent des services de diligence raisonnable ou qui évaluent la valeur et les capacités de l'entreprise) lorsque cela est nécessaire dans le cadre de toute vente de notre entreprise ou de ses actifs (auquel cas vos coordonnées seront divulguées à nos conseillers et aux conseillers de tout acheteur potentiel et seront transmises aux nouveaux propriétaires.

La liste complète des parties auxquelles vos données à caractère personnel peuvent être communiquées est disponible à notre siège social et vous pouvez la demander par écrit à l'adresse suivante privacy.fr@lastminutegroup.com.

4.2. Transfert international de vos données

Les données à caractère personnel des Utilisateurs et/ou des Clients sont traitées au siège social du responsable du traitement (voir point 1), sur les serveurs du Im group et dans les bureaux d'autres entités auxquelles des données peuvent être fournies afin de fournir les services demandés au responsable du traitement.

Étant donné que nous sommes une société de voyage international, nous transférons également vos données à caractère personnel à :

- les pays non membres de l'Espace économique européen (EEE) qui offrent un niveau adéquat de protection des données, comme la Suisse, conformément aux "décisions d'adéquation" de la Commission Européenne qui reconnaît que certains pays offrent une protection adéquate ;
- les pays non membres de l'Espace économique européen où les lois sur la protection des données peuvent être moins protectrices que la législation de l'EEE. Cela se produit quand :
 - nous divulguons vos données à des responsables du traitement autonomes tels que les compagnies aériennes, les hôtels, les agences de location de voitures, les voyagistes, etc. qui pourraient traiter vos données en dehors de l'EEE afin de vous fournir les services demandés.
 - nous divulguons vos données à nos fournisseurs de services qui agissent en notre nom en tant que sous-traitants des données qui pourraient être situés dans un pays en dehors de l'EEE, y compris l'Albanie, l'Inde, le Maroc, le Royaume-Uni et la Tunisie. Lorsqu'un tel transfert a lieu, nous veillons à ce qu'il se déroule conformément à la présente politique de confidentialité et qu'il soit régi par des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne comme assurant une protection adéquate des données. Nos fournisseurs, agissant en tant que sous-traitants de données, peuvent être engagés, entre autre, dans l'exécution de votre demande de service, le traitement de vos données de paiement, la fourniture de services de publicité et de marketing pour notre compte et la fourniture de services d'assistance par le biais de communications électroniques ou d'un centre d'appels.

Si vous souhaitez obtenir plus de détails sur les garanties mises en place, vous pouvez nous contacter en écrivant à privacy.fr@lastminutegroup.com.

5. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous conservons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs et mener à bien les activités décrites dans la présente politique de confidentialité, qui vous est communiquée ou tant que la Loi applicable le permet. Des informations supplémentaires concernant la période de rétention sont disponibles ici:

Document

DOSSIERS DU CLIENT

Enregistrements de réservation (nom, adresse, coordonnées, PNR, ID Booking, date de naissance, numéro ou document d'identité, date de délivrance, date d'expiration, pays émetteur, typologie), y compris :

- détails du produit
- les dossiers des contacts clients liés à la section Agent (c.-à-d. notes/événements dans le Back Office)
- données de l'achat
- Section « Assistance spéciale »

10 ans

À partir de la date d'achat

Informations sur le compte (voir Espace personnel) : 10 ans à partir de la date de la dernière interaction

- Utilisateur, mot de passe
- Login social
- données de l'achat: 3 ans à partir de la date d'achat

10 ans

À partir de la date de la dernière interaction

E-mails du Service Clients (confirmation, changement d'horaire/annulation, devis, devis de pénalités, rappel de paiement, choix de remboursement, coupons / paiement, communications massives), y compris les demandes/réclamations des clients par e-mail

10 ans

À partir de la date d'envoi du e-mail

Dossiers téléphoniques du Service Clients pour des raisons contractuelles

6 mois

À partir de la date de l'enregistrement

Appels enregistrés à des fins de qualité

1 mois

À partir de la date de l'appel

Chat (Client/Utilisateur)

3 ans

À partir de la date de la demande

Rapports ou réclamations

10 ans

Documentation contractuelle (registre de acceptation)

10 ans

À partir de la date d'achat

Données de la carte de crédit en clair

Non conservé

Informations financières/transactionnelles

10 ans

À partir de la conclusion de l'opération financière

Données de vérification de la fraude dans les transactions

5 ans

À partir du rejet d'une transaction à des fins de fraude

Enquêtes

1 mois

À partir de la date de l'enquête

DONNÉES UTILISÉES À DES FINS DE MARKETING (GRC)

Les données utilisées pour les activités de marketing auprès des clients/utilisateurs sous réserve de leur consentement ou dans le cadre du « soft-opt in ».

5 ans

À partir du consentement ou le renouvellement du consentement par le biais d'une interaction avec les communications marketing

DONNÉES COLLECTÉES PAR LE BIAIS D'UN TAG

Cookies techniques

Max 3 ans

À partir de la date de navigation sur nos sites Internet

Cookies non techniques

Max 1 an

À partir de la date du consentement

6. Quels sont vos droits concernant la protection de vos données et comment pouvez-vous les exercer ?

Vous pouvez exercer les droits prévus par le Règlement UE 2016/679 (articles 15-22), y compris le droit de :

Nom du droit

Le droit d'accès

Sommaire

Pour recevoir la Confirmation de l'existence de vos données à caractère personnel, veuillez accéder à ce contenu et vous obtiendrez une copie.

Nom du droit

Droit de rectification

Sommaire

Actualiser, rectifier et/ou corriger vos données à caractère personnel.

Nom du droit

Droit à l'effacement / droit à l'oubli et droit à la limitation

Sommaire

Pour demander l'effacement de vos données ou la limitation de vos données qui ont été traitées en violation de la loi, y compris celles dont le stockage n'est pas nécessaire par rapport aux finalités pour lesquelles les données ont été collectées ou traitées ; lorsque nous avons rendu publiques vos données à caractère personnel, vous avez également le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel et de prendre des mesures raisonnables, y compris des mesures techniques, pour informer les autres responsables du traitement des données à caractère personnel que vous avez demandé l'effacement par ces responsables de tout lien vers ces données personnelles, ou la copie ou la réplique de ces données à caractère personnel.

Nom du droit

Droit à la portabilité des données

Sommaire

Pour recevoir une copie de vos données à caractère personnel que vous nous avez fournies pour un contrat ou avec votre consentement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par un support lisible par une

machine (par exemple, les données relatives à vos achats) et pour nous demander de transférer ces données à caractère personnel à un autre responsable du traitement.

Nom du droit

Droit de retirer votre consentement

Sommaire

Partout où nous comptons sur votre consentement (voir p. 3 - F et J), vous pourrez toujours retirer ce consentement, bien que nous puissions avoir d'autres motifs légaux pour le traitement de vos données à d'autres fins.

Nom du droit

Droit d'opposition, à tout moment :

Sommaire

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances (en particulier, lorsque nous n'avons pas à traiter les données pour satisfaire à une exigence contractuelle ou autre exigence légale (voir p. 3-B, C, D, H, I), ou lorsque nous utilisons vos données à des fins de marketing direct (p. 3-E).

Nom du droit

Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage

Sommaire

Vous pouvez toujours demander une prise de décision manuelle, exprimer votre opinion ou contester une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, si une telle décision produit des effets juridiques ou vous affecte autrement de manière significative de façon similaire. Start typing here...

Vous pouvez exercer les droits ci-dessus à tout moment en :

- Nous contactant par e-mail à privacy.fr@lastminutegroup.com.
- En ce qui concerne le marketing direct, veuillez noter que vous pouvez également vous opposer à tout moment en cliquant sur le lien de désabonnement que nous fournissons dans chaque communication qui vous est envoyée.
- En ce qui concerne les publicités ciblées en ligne et le retrait de votre consentement, veuillez vous référer à la section Cookies de la présente politique de confidentialité.

Si vous exercez l'un des droits susmentionnés fournis par le RGPD, veuillez noter que nous répondrons à votre demande en tenant compte des informations personnelles détenues par toutes les sociétés de Im group dont BravoNext, S.A. détient, directement ou indirectement, 100 % des actions.

Vos droits en relation a vos données à caractère personnel pourraient être limités dans certaines situations. Par exemple, si l'exécution de votre demande révélait des données à caractère personnel concernant une autre personne ou si nous avons une exigence légale ou un motif légitime convaincant, nous pouvons continuer à traiter vos données à caractère personnel que vous nous avez demandé de supprimer.

Vous avez également le droit de faire une réclamation si vous jugez que vos informations personnelles ont été mal gérées. Nous vous encourageons à nous contacter, dans la mesure où ce droit vous est appliqué, vous avez le droit de vous plaindre directement à l'Autorité de contrôle de la Protection des données.

7. Détails de contact du responsable de traitement

Les détails de contact du responsable du traitement des données décrit ci-dessus sont les suivants:

Viaggiare S.r.l., société italienne appartenant à Im group, avec le siège social au Via del Don 3, 20123 Milan, Italie.

8. Détails du contact de votre responsable concernant la protection des données (« DPO »)

Responsable de la Protection des données (ou « DPO ») est disponible sur :

- dpo.fr@lastminutegroup.com

- Via del Don 3, 20123 Milan, Italie.

9. Information à propos des Cookies

Pour plus d'informations sur nos Cookies, veuillez consulter notre [Politique de cookies](#).

10. Avis de confidentialité sur Facebook

10.1. Audiences personnalisées sur Facebook - Pixel Facebook

Nous utilisons la fonction de remarketing « Audiences personnalisées » de Facebook Inc. (1601 Willow Road, Menlo Park, Californie 94025) ou, si vous êtes basé dans l'UE, Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlande. Cette fonction nous permet de montrer à nos Utilisateurs et/ou Clients des publicités basées sur les centres d'intérêt de notre Site Internet lorsqu'ils visitent Facebook (« Publicités Facebook »), et d'analyser ces publicités Facebook à des fins statistiques et d'études de marché, ce qui nous aide à optimiser la publicité future. Cela nous permet également de montrer des publicités plus pertinentes.

Pour ce faire, nous utilisons un pixel appelé « pixel Facebook » pour notre Site Internet.

Lorsqu'un Utilisateur ou un Client visite notre Site Internet et effectue une action (par exemple, acheter quelque chose), le pixel Facebook est activé et signale cette action. De cette façon, nous saurons quand un client a effectué une action après avoir vu notre publicité sur Facebook. Nous serons également en mesure de joindre à nouveau ce client en utilisant une Audience personnalisée. Par conséquent, ledit pixel permet de suivre le comportement des utilisateurs lorsqu'ils sont redirigés vers notre Site Internet en cliquant sur une publicité Facebook. De cette façon, nous saurons quand un client a effectué une action après avoir vu notre publicité sur Facebook. Nous serons également en mesure de joindre à nouveau ce client en utilisant une Audience personnalisée.

Cela nous permet donc de mesurer l'efficacité des publicités Facebook à des fins statistiques et d'études de marché. Les données ainsi collectées sont anonymes, c'est-à-dire que nous ne voyons pas les données à caractère personnel des utilisateurs individuels. Toutefois, ces données sont stockées et traitées par Facebook, c'est pourquoi nous vous en informons, en fonction de notre connaissance de la situation. Facebook peut lier ces informations à votre compte Facebook et les utiliser à ses propres fins promotionnelles, conformément à la politique d'utilisation des données de Facebook <https://www.facebook.com/about/privacy>. Ces données peuvent permettre à Facebook et à ses partenaires de diffuser des publicités sur Facebook ou en dehors de Facebook. Un Cookie peut également être stocké sur votre ordinateur à ces fins.

11.2. SDK Facebook

Dans notre Application, nous utilisons le kit de développement logiciel (Software Development Kit, SDK) de Facebook. Le SDK Facebook est émis et administré par Facebook Inc, 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, États-Unis, ou, si vous êtes basé dans l'UE, par Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlande. Grâce à cette intégration, nous pouvons relier différents services Facebook à notre Application (Facebook Analytics, Facebook Ads, Facebook Login via le SDK, Facebook Account Kit, Facebook Share, Facebook Graph API et Facebook App Events).

Plus particulièrement, nous avons lié les services suivants de SDK Facebook à notre Application :

Facebook Login : pour vous donner la possibilité de vous inscrire ou de vous connecter avec votre compte Facebook

Facebook App Events : pour comprendre les actions des personnes dans notre Application et mesurer l'efficacité de vos publicités d'applications mobiles. Nous utilisons ce service pour évaluer la portée de nos campagnes publicitaires et l'utilisation du SDK Facebook. Facebook nous fournit simplement une analyse agrégée du comportement des utilisateurs sur notre Application.

En outre, comme notre Application est liée aux services du SDK Facebook, nous devons suivre les politiques de Facebook, qui impliquent que nous sommes obligés de transmettre à Facebook les données suivantes lorsque vous téléchargez l'Application, même lorsque vous n'êtes pas connecté à la plateforme du réseau social :

- L'identifiant en ligne anonyme ;
- Les informations confirmant que vous avez téléchargé notre Application ;
- Le type d'appareil que vous avez utilisé pour télécharger notre Application ;
- Le nom du modèle de votre appareil ;
- Votre zone géographique ;
- Votre fuseau horaire ;
- Votre fournisseur de connexion ;
- La taille et la densité de l'écran de votre appareil ;
- Les cœurs du processeur de votre appareil ;
- La taille de stockage externe en Go de votre appareil ;
- L'espace disponible sur le stockage externe en Go de votre appareil ;
- Le fuseau horaire de votre appareil

En téléchargeant notre Application, vous déclarez être d'accord avec la transmission des données à Facebook comme susmentionné.

Vous trouverez plus d'informations sur le SDK Facebook dans iOS ici : <https://developers.facebook.com/docs/ios>. Pour Android, veuillez vous référer à : <https://developers.facebook.com/docs/android>.

Vous pouvez à tout moment vérifier et modifier l'état de votre connexion à Facebook et les privilèges d'accès respectifs de nos Applications dans les paramètres de votre profil Facebook (<https://www.facebook.com/settings?tab=applications>). Si vous souhaitez annuler la connexion entre Facebook et notre Application, veuillez vous connecter à Facebook et effectuer les modifications nécessaires dans les paramètres de votre profil.

11. Versions actualisées et anciennes de cette politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier cette Politique de confidentialité à tout moment conformément à cette disposition. Si nous effectuons des changements dans cette Politique de confidentialité, nous publierons la Politique de confidentialité sur notre Site Internet et nous actualiserons la « Dernière actualisation » dans la partie supérieure de cette Politique de confidentialité

Les anciennes versions de cette Politique de confidentialité sont disponibles ici.