

Protection des données

Tourasia (« Nous ») est le responsable du traitement des données responsable de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de ses services et activités. Notre mission est d'offrir à nos clients une gamme complète de services de voyage.

Dans cette politique de confidentialité, nous vous expliquons comment nous traitons vos données personnelles, quels sont vos droits et comment vous pouvez les contrôler et les gérer. Notre traitement des données peut être couvert par d'autres informations sur la protection des données, telles que celles contenues dans les Conditions générales (de voyage), ou peut découler des circonstances ou être réglementé par la loi.

Cette déclaration de protection des données est conforme aux exigences de la loi suisse sur la protection des données et – si et dans la mesure où cela est applicable – du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

Êtes-vous concerné par ce communiqué ?

Cette politique de confidentialité s'applique à vous si vous :

- êtes l'un de nos clients ou avez une relation contractuelle avec nous ;
- êtes un compagnon de voyage d'un de nos clients ;
- êtes intéressé par nos produits ou services et nous fournissez donc vos données personnelles (par exemple dans une agence, sur nos sites Internet et applications ou lors d'événements) afin que nous puissions vous contacter.

Si vous nous fournissez les informations personnelles d'autres personnes, assurez-vous de les informer du partage de leurs informations personnelles et encouragez-les à lire cette politique de confidentialité. Nous veillerons à faire de même dans la mesure du possible (par exemple lorsque les coordonnées de la personne sont disponibles).

A quelles fins et sur quelle base juridique utilisons-nous vos données personnelles ?

Exécution du contrat et intérêt légitime

Dans cette section, nous expliquons dans quel but nous traitons vos données à caractère personnel et sur quelle base juridique nous le faisons. En premier lieu, nous utilisons vos données à caractère personnel pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures précontractuelles à votre demande. Mais nous pouvons également traiter vos données à caractère personnel pour satisfaire notre intérêt légitime ou celui de tiers.

En particulier, vos données personnelles seront traitées si cela est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat afin de :

- conclure un contrat (de voyage) avec vous. Nous pouvons traiter des données personnelles pour vous enregistrer en tant que nouveau client, conclure et exécuter un contrat avec vous ;
- pour vous fournir des produits et services achetés dans le cadre du Contrat concerné ;
- d'effectuer le décompte, la facturation et le recouvrement ;
- pour vous fournir des services liés à la préparation et à la réalisation d'un voyage ;
- à des fins d'assurance ;
- offrir des services de conseil ;
- pouvoir apporter son aide si nécessaire en cas de difficultés pendant le voyage ;
- pour vous donner accès à nos plateformes numériques. Nous pouvons traiter des données personnelles lorsque vous utilisez nos plateformes numériques à diverses fins (par exemple, pour gérer vos informations personnelles ou pour accéder à des informations de voyage) ;

- pour donner accès à nos locaux et installations. Nous pouvons traiter des données personnelles lorsque vous nous rendez visite dans nos locaux afin d'effectuer des contrôles d'accès et de sécurité appropriés ;
- pour communiquer avec vous. Nous pouvons traiter des données personnelles si vous souhaitez nous contacter, si vous nous demandez des informations sur notre entreprise ou nos services ou si le contrat doit être mis à jour ;
- répondre à vos demandes et vous assister ;
- gérer la résiliation du contrat.

Lorsque nous basons une activité de traitement sur un intérêt légitime, nous mettrons en balance cet intérêt avec vos intérêts ou vos droits et libertés fondamentaux pour garantir qu'ils sont proportionnés. Dans le cadre de notre activité de prestataire de voyages, nous utilisons également vos données personnelles pour :

- développer davantage nos produits et services ;
- améliorer la cybersécurité, gérer nos plateformes et nos sites Web et assurer la continuité des activités ;
- mettre en œuvre l'introduction de solutions informatiques ;
- effectuer la maintenance des systèmes informatiques pendant les opérations en cours ;
- améliorer l'automatisation et l'efficacité de nos opérations et de nos services clients (par exemple, remplir automatiquement les réclamations, suivre vos demandes et améliorer votre satisfaction sur la base des données personnelles collectées lors de nos interactions avec vous, telles que les enregistrements téléphoniques, les e-mails ou les chats) ;
- permettre de faire valoir des droits juridiques et de se défendre dans le cadre de litiges juridiques et de procédures administratives ;
- organiser des concours, des promotions et réaliser des sondages d'opinion et des enquêtes de satisfaction client.

Publicité et marketing

Si vous êtes client et sauf opposition de votre part, nous pouvons vous envoyer des offres pour nos produits et services. Nous veillons à ce que ces offres commerciales portent sur des produits ou services pertinents à vos besoins et complètent les offres dont vous avez déjà profité. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

Consentement

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous informerons spécifiquement et vous demanderons votre consentement. Bien entendu, vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

Nous demandons notamment votre consentement pour :

- la transmission de données personnelles particulièrement sensibles à des tiers ;
- Une adaptation sur mesure de nos offres et produits ou services sur la base d'un profil complexe afin de prédire vos besoins et votre comportement ;
- toute offre électronique pour des produits et services qui ne sont pas similaires à ceux que vous avez achetés ou pour des produits et services de nos partenaires de confiance.

Si nécessaire, nous pouvons vous demander un consentement supplémentaire pour le traitement de vos données personnelles, mais cela n'aura aucun effet sur les traitements de données déjà effectués.

Quels types de données personnelles collectons-nous ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, c'est-à-dire toute information permettant de vous identifier ou permettant de vous identifier.

En fonction du type de produit ou service que nous vous proposons et des interactions que nous avons avec vous, nous collectons différents types de données personnelles vous concernant :

- Coordonnées, adresse postale (personnelle ou professionnelle), adresse email, numéro de téléphone ;
- Informations personnelles, par exemple sexe, date de naissance et âge, état civil, nationalité, détails du passeport, etc. ;
- style de vie, par exemple passe-temps et intérêts, voyages ;
- informations de voyage telles que les dates de voyage, l'itinéraire/destination, la compagnie aérienne, l'hôtel, le prix, les préférences du client, les informations sur vos compagnons de voyage, les programmes de fidélisation, etc. ;
- données de santé, par exemple informations sur des besoins particuliers liés à la santé ou sur des maladies et des accidents survenus lors d'un voyage ;
- informations financières, telles que les informations de paiement, le numéro de carte de crédit, les détails du compte ;
- données sur vos habitudes et préférences concernant l'utilisation de nos produits et services (par exemple, demandes de repas) ;
- données issues de nos interactions avec vous, par exemple vos commentaires, suggestions, besoins lors de nos échanges avec vous en personne sur nos sites et lors des communications téléphoniques (note de conversation ou enregistrement de conversation), communication par email, chat, chatbot, échange sur nos réseaux sociaux et vos éventuelles réclamations ont été collectés. Vos données de connexion et de suivi (par exemple collectées via des cookies à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet), services en ligne, autres applications ;
- données sur vos appareils (téléphone mobile, ordinateur, tablette, etc.), telles que l'adresse IP, les données techniques et les données d'identification uniques ;
- Informations de connexion personnalisées ou fonctionnalités de sécurité utilisées pour vous connecter à notre site Web et à nos applications.

De qui collectons-nous les données personnelles ?

Nous collectons généralement des données personnelles directement auprès de vous. Mais nous pouvons également les collecter auprès d'autres sources.

Parfois, nous collectons des données auprès de sources publiques :

- Publications/bases de données fournies par des autorités officielles ou des tiers (par exemple la Feuille suisse du commerce ou le registre du commerce) ;
- Sites Web d'entités juridiques ou de clients d'entreprise/présences sur les réseaux sociaux qui contiennent des informations que vous avez divulguées (par exemple, votre propre site Web ou votre présence sur les réseaux sociaux) ;
- informations publiques, par exemple informations provenant des médias.

Nous collectons également des données personnelles auprès de tiers :

- de nos clients (par exemple en tant que compagnons de voyage) ;
- de nos partenaires commerciaux (par exemple voyagistes, prestataires de services à l'étranger) ;
- de tiers, tels que les agences d'évaluation du crédit et les agences de lutte contre la fraude ;
- de prestataires de services de recherche d'adresses, qui sont eux-mêmes responsables de la collecte légale des informations pertinentes.

Avec qui partageons-nous vos informations personnelles et pourquoi ?

Afin de remplir certaines des finalités décrites dans cette politique de confidentialité, notamment pour effectuer un voyage, nous pouvons partager vos données personnelles avec des tiers. Ceux-ci peuvent être les suivants :

- Nos prestataires de services dans le pays de destination (par exemple agences, guides touristiques, réservations d'hôtels, services de transfert et d'excursions), prestataires de services de transport (compagnie aérienne, train, location de voitures, etc.) et opérateurs d'hébergement (hôtels, auberges, etc.) ;
- Les sous-traitants qui fournissent des services en notre nom (par exemple, services informatiques, logistique, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil et vente ainsi que marketing) ;
- certains groupes professionnels réglementés tels que les avocats, les notaires ou les commissaires aux comptes lorsque cela est nécessaire dans certaines circonstances (contentieux, audit, etc.) et à nos assureurs ;
- Partenaire pour réaliser des études de publicité, de marché et d'opinion ;
- Partenaire pour soutenir les enquêtes sur les infractions pénales (par exemple la fraude), l'affirmation, l'exercice ou la défense de réclamations légales ;
- Autorités et organismes officiels (par exemple autorités fiscales, ambassades du pays de destination) s'il existe une obligation légale ou officielle (par exemple conditions de rétention, obtention de visas, obtention de conditions d'entrée).

Transfert international de données personnelles

Les transferts internationaux depuis la Suisse et l'Espace économique européen (EEE) vers un pays hors EEE (pays tiers) peuvent impliquer un transfert transfrontalier de vos données personnelles. Vous devez notamment vous attendre à ce que vos données soient transmises aux pays dans lesquels vous voyagez. Mais aussi vers les pays d'Europe, des États-Unis et du monde entier, où se trouvent les prestataires et prestataires de services que nous utilisons. Si le PFPDT ou la Commission européenne ont reconnu qu'un pays tiers offre un niveau de protection des données adéquat, vos données personnelles peuvent être transférées sur cette base.

Pour les transferts vers un pays tiers dont le niveau de protection n'a pas été reconnu comme suffisant par le PFPDT et la Commission européenne, soit nous nous appuyons sur une exception qui s'applique à la situation respective (par exemple si le transfert est nécessaire pour remplir notre contrat avec vous) ou appliquons l'une des mesures de protection appropriées suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- clauses contractuelles types approuvées par le PFPDT et la Commission européenne ;
- réglementation interne contraignante en matière de protection des données.

Pour obtenir une copie de ces garanties ou des informations sur l'endroit où elles peuvent être obtenues, vous pouvez faire une demande écrite conformément à la section 8.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour remplir nos obligations contractuelles et nous conformer aux lois et réglementations en vigueur, ou pour toute autre période en rapport avec nos intérêts commerciaux légitimes, tels que la bonne tenue des comptes et les réponses aux réclamations légales ou aux demandes des autorités.

Comment pouvez-vous contrôler notre traitement de vos données personnelles ?

Vous disposez de droits qui vous permettent de contrôler efficacement vos données personnelles et la manière dont nous les traitons. Nous expliquons ci-dessous vos droits concernant vos données personnelles. Si vous souhaitez exercer les droits énumérés ci-dessous, veuillez en faire la demande par email à datenschutzbeauftragter@tourasia.ch ou par courrier à l'adresse suivante : tourasia, Datenschutz, Grindelstrasse 5, 8304 Wallisellen.

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre de cette déclaration de protection des données, veuillez les adresser à l'adresse suivante : datenschutzbeauftragter@tourasia.ch.

Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles

Si vous demandez l'accès à vos données personnelles, nous vous fournirons une copie des données personnelles que vous avez demandées et des informations sur la manière dont elles sont traitées. Votre droit à l'information peut être restreint dans les cas prévus par la loi.

Vous pouvez demander la correction de vos données personnelles

Si vous estimez que vos données personnelles sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez demander que ces données personnelles soient modifiées ou complétées en conséquence. Dans certains cas, des pièces justificatives peuvent être exigées.

Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans la mesure permise par la loi.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base d'intérêts légitimes

Si vous n'acceptez pas le traitement fondé sur un intérêt légitime, vous pouvez vous y opposer pour des motifs liés à votre situation individuelle. Dans ce cas, veuillez nous informer en détail du traitement concerné et des raisons de votre objection. Nous cesserons de traiter vos données personnelles, sauf s'il existe des raisons légitimes et impérieuses ou si le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct. Cela s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à une telle publicité directe.

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles

Si vous contestez l'exactitude des données personnelles que nous utilisons ou si vous vous opposez au traitement de vos données personnelles, nous examinerons ou réviserons votre demande. Vous pouvez demander que nous limitions le traitement de vos données personnelles pendant que nous étudions votre demande.

Vous avez des droits contre une décision individuelle automatisée

En principe, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques sur vous ou vous affecte de manière significative de façon similaire. Toutefois, nous pouvons automatiser une telle décision si elle est nécessaire pour conclure ou exécuter un contrat avec nous, si elle est autorisée par la loi ou si vous avez donné votre consentement. Dans tous les cas, vous avez le droit de contester la décision, d'exprimer votre point de vue et de demander l'intervention d'une personne compétente pour réviser la décision.

Vous pouvez révoquer votre consentement

Dans les cas où le traitement est basé sur votre consentement, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Vous pouvez demander la portabilité de certaines de vos données personnelles

Vous pouvez demander une copie des données personnelles que vous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Si cela est techniquement possible, vous pouvez demander que nous transmettions cette copie à un tiers.

Plainte auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence

En plus des droits ci-dessus, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente. En Suisse, il s'agit du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berne.

Sécurité des données

Nous utilisons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles stockées chez nous contre toute manipulation, perte partielle ou totale et contre tout accès non autorisé par des tiers (par exemple cryptage de la transmission des données, contrôles d'accès, etc.). Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées en fonction des évolutions technologiques.

Nous prenons des précautions raisonnables pour protéger vos informations. La transmission d'informations via Internet et d'autres moyens électroniques implique toujours certains risques de sécurité et nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises de cette manière.

Plugins de médias sociaux

Nous utilisons également sur nos sites Internet des plug-ins de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, YouTube, Pinterest ou Instagram. Cela est clair pour vous dans chaque cas (généralement via les symboles correspondants). Nous avons configuré ces éléments pour qu'ils soient désactivés par défaut. Si vous les activez (en cliquant dessus), les opérateurs des réseaux sociaux respectifs peuvent enregistrer que vous êtes sur notre site Internet et où et peuvent utiliser ces informations à leurs fins. Le traitement de vos données personnelles relève alors de la responsabilité de cet opérateur conformément à ses dispositions en matière de protection des données. Nous ne recevons aucune information vous concernant de sa part.

Comment suivre l'évolution de cette politique de confidentialité

Dans un monde où les technologies évoluent constamment, nous révisons régulièrement cette politique de confidentialité et la mettons à jour si nécessaire.

La version actuelle publiée sur notre site Internet s'applique. Nous vous encourageons à consulter la dernière version de ce document en ligne. Nous vous informerons de tout changement via notre site Internet ou via nos canaux de communication habituels.

Wallisellen, le 1^{er} janvier 2024