



# Comment vos données personnelles sont-elles collectées, conservées et traitées ?

## Avant de commencer

La présente Charte s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées par les entités de Capitales Tours en France agissant en qualité de responsables de traitement. Elle explique de quelle manière nous utilisons ces données, avec qui nous sommes susceptibles de les partager et quelles mesures nous prenons pour nous assurer de leur confidentialité et leur sécurité.

Cette Charte couvre tous les traitements de données personnelles dont le responsable est Capitales Tours.

Lorsque nous utilisons les termes « vous » ou « votre/vos », cela désigne tout client de Capitales Tours.

De même, lorsque nous utilisons les termes « nous » ou « notre/nos », cela désigne Capitales Tours.

## Qui est le Responsable du traitement ?

Le Responsable du traitement est la personne morale qui détermine les finalités et les moyens de traitement.

Le Responsable du traitement est la société CAPITALES TOURS - 22 rue du Roi de Sicile 75004 Paris  
Société anonyme au capital de 459.786 €, RCS Paris 311 810 824, TVA Intracommunautaire FR83 311 810 824,  
Immatriculation Atout France IM 075110062, Garantie financière APST - 15 avenue Carnot 75017 Paris  
RCP par GENERALI IARD - 2 rue Pillet Will 75009 Paris.

## Quelles données collectons-nous ?

Les données que nous collectons ou détenons à votre égard ont été obtenues directement auprès de vous, dans le respect de la réglementation applicable. Nous pouvons également collecter des informations vous concernant lorsque vous échangez avec nous, par exemple lorsque vous visitez notre site internet, lorsque vous appelez ou vous rendez dans l'une de nos agences.

Les données que vous nous fournissez peuvent par exemple concerner :

- des informations relatives à votre identité telles que votre nom, genre, date et lieu de naissance, les informations présentes sur vos documents d'identité ;
- vos coordonnées telles que votre adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone ;
- des informations que vous nous fournissez en remplissant des formulaires ou en communiquant avec nous, que ce soit par téléphone, en présentiel, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication en ligne ou en répondant à des questionnaires ou des enquêtes de satisfaction.

## Les données que nous collectons ou générons peuvent concerner notamment :

- les informations relatives à notre relation commerciale, vos transactions et vos réservations ;
- les informations que nous utilisons pour vous identifier ;
- toute information contenue dans les formulaires que vous pourriez compléter en tant que prospect ;
- toute information de nature commerciale, telles que les détails des prestations et services que vous avez réservés ;
- les données recueillies grâce aux cookies. Nous utilisons des « cookies » et des technologies similaires sur notre site internet et dans les messages électroniques afin de vous reconnaître, nous souvenir de vos préférences et vous présenter un contenu susceptible de vous intéresser.
- les enregistrements de toutes les correspondances et communications entre nous, comprenant les appels téléphoniques, les messages électroniques, les messages instantanés, les communications sur les réseaux sociaux ou tout autre type d'échanges et de communications ;
- toute information dont nous avons besoin pour répondre à nos obligations légales et réglementaires.

## **Comment utilisons-nous vos données ?**

Nous n'utiliserons vos données à caractère personnel que si vous y avez consenti ou que cette utilisation repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi :

- La protection de nos intérêts légitimes ;
- L'exécution d'un contrat conclu ou d'un engagement au titre duquel vous êtes et/ou nous sommes engagés ;
- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire.

Nous collectons et traitons des informations vous concernant pour diverses raisons et notamment :

- vous fournir des prestations et services ;
- exécuter vos instructions et nos engagements vis-à-vis de vous ;
- gérer notre relation commerciale avec vous - y compris (sauf refus de votre part) vous proposer nos prestations et services ou effectuer des études de marché ;
- recueillir des renseignements à partir de l'analyse de vos données ;
- améliorer la qualité de nos prestations et services et nous assurer de l'efficacité de nos campagnes commerciales ;
- garder une trace de nos échanges avec vous (par téléphone, en présentiel, par message électronique ou tout autre type de communication) ;
- correspondre avec nos avocats, conseils ou tout autre intervenant (sous-traitants, fournisseurs, transporteurs, partenaires ou réceptifs locaux) ;
- assurer la défense de nos droits et le respect de nos obligations légales et réglementaires.

Parfois, il peut arriver que vous ayez exprimé votre volonté de ne pas voir vos données utilisées mais que nous soyons tout de même dans l'obligation de les utiliser pour différentes raisons. Dans tel cas de figure, nous continuerons à les utiliser si la loi nous y oblige, si nous devons exécuter une obligation contractuelle ou si nous avons intérêt légitime à le faire.

## **Suivi et enregistrement de nos échanges**

Nous sommes susceptibles d'enregistrer et de conserver les conversations que vous avez avec nous, y compris les appels téléphoniques, les lettres, les messages électroniques, les chats en direct, les conversations vidéo et tout autre type de messagerie afin de vérifier vos instructions. Nous sommes également susceptibles d'évaluer, analyser et améliorer nos prestations et services, de former nos collaborateurs à partir de ces données. En aucun cas l'enregistrement des conversations téléphoniques ne pourra être utilisé à titre de preuve.

## **Respect de nos obligations légales et réglementaires**

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations, nous conformer à toute loi ou règlement applicable et le cas échéant, les partager avec un médiateur ou une autorité compétente dans le strict respect de la loi applicable.

## **Marketing et études de marché**

Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement afin de promouvoir nos prestations et services. Si vous y consentez, nous sommes susceptibles de vous envoyer des messages commerciaux (message électronique, SMS, téléphone) contenant des informations sur nos prestations et services.

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins commerciales à tout moment : la prise en compte de votre demande et la mise à jour de nos systèmes peut prendre quelques jours pendant lesquels vous êtes susceptibles de recevoir des sollicitations commerciales relatives aux campagnes marketing déjà lancées. Pour nous demander d'arrêter de vous envoyer des messages marketing ou d'utiliser vos données à des fins marketing, y compris pour adapter notre contenu ou nos publicités à votre profil, veuillez vous reporter à la section « En savoir plus sur vos données ». Vous pouvez également retirer votre consentement à ces activités ou opérations marketing lorsque vous échangez avec votre conseiller voyage.

## **Avec qui sommes-nous susceptibles de les partager ?**

Nous sommes susceptibles de partager vos données personnelles pour les raisons suivantes :

- vous fournir des prestations ou des services que vous avez sollicités ;
- agir conformément à votre consentement, probablement recueilli.

Nous sommes susceptibles de transférer et de divulguer vos données, dans le cadre de l'exécution de notre contrat, à des compagnies aériennes, des réceptifs locaux, des hôtels, des loueurs de véhicules, etc.

## Combien de temps les conservons-nous ?

Nous conservons vos données tant que vous utiliserez nos services. Nous sommes également susceptibles de les conserver même si vous décidez de ne plus utiliser nos services ou notre site Internet, notamment pour nous conformer à la législation applicable, pour défendre nos intérêts ou faire valoir nos droits. Nous ne les conservons pas plus longtemps que nécessaire et, lorsque nous n'en aurons plus besoin, nous les détruirons en toute sécurité conformément à notre politique interne ou nous les rendons totalement anonymes.

Certaines données pourront être conservées pour une durée supplémentaire pour la gestion de réclamations et/ou contentieux ainsi que pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires ou encore pour répondre à des demandes d'autorités habilitées.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément à la réglementation applicable.

## Transferts internationaux des données

Vos données sont susceptibles d'être transférées vers, hébergées dans ou consultées depuis un pays situé hors de l'Union européenne où la législation en matière de protection des données n'est pas équivalente à celle de la France ou de l'Union européenne. Nous procéderons à ces transferts de données uniquement pour exécuter un contrat conclu entre Capitales Tours et vous et exécuter une obligation légale pour défendre nos intérêts légitimes.

Lorsque des données vous concernant sont transférées vers un pays hors de l'Union européenne, nous vous assurerons toujours qu'elles sont protégées. Pour cela, nous soumettons tous les transferts de vos données à des mesures de protection appropriées et pertinentes.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la façon dont nous transférons vos données personnelles hors de l'Union européenne en nous contactant directement : voir la section « En savoir plus sur vos données ».

## Traceurs

Notre site Internet utilise des traceurs (cookies). Il s'agit de petits fichiers textes que votre ordinateur télécharge à chaque fois que vous vous connectez sur un site Internet. Lorsque vous retournez sur le site ou que vous allez sur un autre site utilisant le même traceur, celui-ci reconnaît votre ordinateur ou votre périphérique mobile.

Les traceurs susceptibles d'être installés par Capitales Tours permettent :

- d'établir des statistiques de fréquentation et d'utilisation de divers éléments composant le site de Capitales Tours pour améliorer l'ergonomie et l'intérêt du site,
- d'adapter la présentation du site Capitales Tours aux préférences d'affichage du terminal du client lors de sa visite sur le site,
- de mettre en œuvre des mesures de sécurité,
- de mémoriser les informations relatives au formulaire rempli par le client,
- de permettre au client d'accéder à des espaces réservés et personnels du site Capitales Tours,
- de présenter des publicités les plus pertinentes possibles pour le client.

Vous avez la possibilité de vous opposer à l'enregistrement de cookies en configurant votre navigateur à cette fin. Cependant, si vous décidez de supprimer ces cookies, vous devrez par la suite renouveler l'opération.

Il en est de même, si vous décidez de surfer sur un autre navigateur, il faudra à nouveau supprimer les cookies sur ce deuxième navigateur.

Le menu « aide » de chaque navigateur permet de vous informer sur la manière d'exprimer et de modifier le choix en matière de cookies :

- Pour Safari ® : choisissez Safari > Préférences puis cliquez sur Sécurité ; cliquez sur Afficher les cookies puis choisissez les options souhaitées ou encore : <https://support.apple.com/fr-fr/HT1677>
- Pour Firefox® : ouvrez le menu Outils, puis sélectionnez Options ; cliquez sur l'onglet Vie privée puis choisissez les options souhaitées ou encore : <https://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>
- Pour Internet Explorer® : ouvrez le menu Outils, puis sélectionnez Options internet ; cliquez sur l'onglet Confidentialité puis choisissez le niveau souhaité ou encore : <https://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Pour Chrome® : ouvrez le menu de configuration (logo clé à molettes), puis sélectionnez Paramètres ; cliquez sur Paramètres avancés puis sur Paramètres de contenu, puis choisissez les options souhaitées ou encore : <https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>
- Pour Opera® : ouvrez le menu Outils, puis sélectionnez Préférences ; cliquez sur l'onglet Avancé, puis dans la rubrique Cookies cliquez sur Gérer les cookies ; choisissez les options souhaitées ou encore : <https://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

Vous avez aussi la possibilité de vous connecter sur le site [www.youronlinechoices.com/fr](http://www.youronlinechoices.com/fr) proposé par les professionnels de la publicité digitale regroupée au sein de l'association européenne EDAA (European Digital Advertising Alliance) et gérée en France par l'Interactive Advertising Bureau (IAB) France.

Vous pourrez connaître les entreprises inscrites à cette plate-forme et qui offre la possibilité de refuser ou d'accepter les cookies utilisés par ces entreprises pour adapter à vos informations de navigation les publicités susceptibles d'être affichées sur votre terminal : <https://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>

Cette plate-forme européenne est partagée par des centaines de professionnels de la publicité sur Internet et constitue une interface centralisée permettant d'exprimer son refus ou son acceptation des cookies susceptibles d'être utilisés afin d'adapter à la navigation de votre terminal les publicités susceptibles d'y être affichées.

Cependant, cette procédure n'empêchera pas l'affichage de publicité sur les sites Internet que vous visiterez. Elle ne bloquera que les technologies permettant d'adapter les publicités à vos centres d'intérêt.

Le délai de validité du consentement au dépôt des cookies est de 13 mois. A l'expiration de ce délai, votre consentement vous sera demandé à nouveau. En utilisant Mozilla Firefox vous pouvez choisir la durée de conservation des cookies selon trois choix : « à leur expiration » (13 mois), « à la fermeture de Firefox » ou « me demander à chaque fois ».

## **Vos droits**

Vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant :

- Le droit d'obtenir des informations sur les données que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ;
- Dans certaines circonstances, le droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données personnelles (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire) ;
- Dans certaines circonstances, le droit de recevoir des données sous forme électronique et/ou de nous demander de transmettre ces informations à un tiers lorsque cela est techniquement possible (veuillez noter que ce droit n'est applicable qu'aux données que vous nous avez fournies) ;
- Le droit de modifier ou corriger vos données ;
- Le droit de nous demander la suppression de vos données dans certaines circonstances (veuillez noter que des dispositions légales ou réglementaires ou des raisons légitimes peuvent nous imposer de conserver vos données) ;
- Le droit de nous demander de restreindre ou vous opposer au traitement de vos données, dans certaines circonstances (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire).

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant. Pour cela, veuillez-vous reporter à la rubrique « En savoir plus sur vos données ». Vous trouverez de plus amples informations à propos de vos droits sur le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>. Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (merci d'adresser un courrier à l'adresse suivante : CNIL – 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07).

## **Qu'attendons-nous de vous ?**

Vous devez vous assurer que les informations que vous nous avez transmises sont pertinentes et à jour. Vous devez également nous informer sans délai, de tout changement significatif dans votre situation pouvant affecter votre réservation ou le bon déroulement de votre voyage. Si vous nous fournissez des informations sur un tiers, vous devez vous assurer qu'il en est d'accord.

## **Comment assurons-nous la sécurité de vos données ?**

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données, notamment le chiffrement et la mise en place de procédures de sécurité physique.

Nous imposons à notre personnel et tous les tiers travaillant pour Capitales Tours de respecter des normes strictes en matière de sécurité et de protection de l'information, y compris des obligations contractuelles aux termes desquelles ils s'engagent à protéger toutes les données et appliquer des mesures strictes en matière de transfert de données.

## **En savoir plus sur vos données**

Si vous souhaitez exercer vos droits ou en savoir plus sur les dispositions de cette Charte de Protection des Données ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

CAPITALES TOURS - 22 rue du Roi de Sicile 75004 Paris – [paris@capitales-tours.com](mailto:paris@capitales-tours.com)

Cette Charte de Protection des Données est susceptible d'être modifiée et la dernière version applicable est consultable à l'adresse suivante : <http://www.capitales-tours.com/>.