

## **DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE CHEAPTICKETS.CH**

Voici la déclaration de confidentialité de Cheaptickets.ch. Dans celle-ci, nous expliquons la façon dont nous collectons et utilisons vos données personnelles.

Dernière mise à jour : Mai 2018

- 1. Quand cette déclaration de conformité s'applique-t-elle ?**
- 2. Qui est responsable de vos données ?**
- 3. Quelles données collectons-nous et comment ?**
- 4. Comment utilisons-nous vos données ?**
- 5. Qui sont les tiers ayant accès à vos données ?**
- 6. Comment sécurisons-nous vos données et combien de temps les conservons-nous ?**
- 7. Comment pouvez-vous exercer vos droits ?**

### **1. Quand cette déclaration de conformité s'applique-t-elle ?**

Cette déclaration de confidentialité s'applique à toutes les informations personnelles vous concernant que nous collectons, utilisons et conservons lorsque vous réservez un billet d'avion chez nous, lorsque vous consultez notre site ou lorsque vous entrez en contact avec nous.

Notre site Internet contient des liens vers des sites appartenant à des tiers. La présente déclaration de confidentialité ne s'applique pas à la collecte de données effectuée par le biais de ces sites et nous n'en sommes pas non plus responsables. Consultez la déclaration de confidentialité des sites concernés (lorsqu'elle est disponible) pour plus d'informations.

La présente déclaration de confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois en mai 2018 et remplace toutes les autres versions précédentes. Nous pouvons être amenés à mettre à jour cette déclaration de confidentialité : nous vous notifierons tout changement en publiant la nouvelle version sur ce site et en vous en informant par courriel avant que les modifications ne prennent effet.

### **2. Qui est responsable de vos données ?**

Depuis de nombreuses années, Cheaptickets.ch cherche pour vous les billets d'avion les moins chers. Nous comparons les prix des billets d'avion de plus de 800 compagnies aériennes pour plus de 9000 destinations partout dans le monde. Trouvez vos tickets facilement, comparez les prix et réservez votre vol. Besoin d'un hôtel ou d'une voiture de location avec vos billets d'avion ? Pour plus d'informations, rendez-vous sur [notre site Internet](#).

Cheaptickets.ch est une marque de Travix. Travix est la plus grande agence de voyage en ligne néerlandaise disposant de cinq sites Internet indépendants : Cheaptickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen et Vayama. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le [site Internet de Travix](#).

Travix Nederland B.V., dont le siège social se situe au 55 Piet Heinkade à Amsterdam, est responsable de la collecte et de l'utilisation de vos données personnelles comme décrit ci-après dans la présente déclaration de confidentialité. Si vous avez des questions, des commentaires ou des réclamations concernant l'utilisation de vos données personnelles par Travix, contactez notre [service clients](#).

### **3. Quelles données collectons-nous et comment ?**

Nous collectons cinq catégories de données personnelles vous concernant : (1) vos nom et coordonnées, (2) vos détails de réservation, (3) les données que nous collectons lorsque vous contactez notre service clients, (4) les données que nous collectons lorsque vous consultez notre site Internet ou que vous lisez notre newsletter et (5) les coordonnées de vos réseaux sociaux.

#### 1. Nom et coordonnées

Il s'agit des données que vous introduisez lorsque vous réservez un billet d'avion, par exemple vos nom et prénom, date de naissance, adresse et lieu de résidence, numéro de téléphone et adresse électronique.

Lorsque vous créez un compte Mon Voyage, nous enregistrons vos identifiants et d'autres informations que vous introduisez ou les modifications que vous apportez à votre compte. Si vous voyagez pour affaires, vous pouvez introduire le nom de votre entreprise lors de votre réservation. Si vous voyagez avec quelqu'un d'autre, nous collectons également une partie des informations spécifiées dans cette section concernant les personnes qui vous accompagnent.

#### 2. Détails de réservation

Les détails de réservation sont les informations portant sur le billet d'avion que vous nous avez acheté. Il s'agit par exemple des informations de vol (jour du vol, destination, prix, etc.), des informations concernant l'hôtel que vous avez réservé (nombre de nuitées, type de chambre, prix, etc.) ou la voiture que vous avez louée (type de véhicule, prix, etc.) Nous enregistrons également le type de services additionnels que vous avez achetés, par exemple une garantie sur votre billet d'avion, une assurance voyage, un ensemble de services, des bagages additionnels ou une place de parking à l'aéroport de Schiphol.

Pour réserver un billet d'avion, nous avons besoin de votre numéro de passeport pour certaines destinations. Vous pouvez également introduire les numéros de client de tiers (par exemple votre numéro de fidélité à une compagnie aérienne) si vous souhaitez bénéficier des avantages qu'ils vous procurent. Avec votre permission, nous conservons ces numéros et vos préférences de voyage (par exemple, si vous voyagez à des fins personnelles ou pour un voyage d'affaires, votre aéroport préféré...) dans le compte Mon Voyage.

Lorsque vous réservez un billet d'avion, vous êtes dirigé vers une interface de paiement pour finaliser votre achat. Pour effectuer votre paiement, vous devez introduire vos informations de paiement, par exemple un compte bancaire ou un numéro de carte de crédit.

Sur notre site, vous pouvez indiquer si vous souhaitez emporter des bagages spéciaux à bord, par exemple une valise médicale ou une chaise roulante. Conformément à la loi sur les renseignements personnels, ces données sont considérées comme sensibles puisqu'elles concernent votre santé. Lorsque vous introduisez ces données, vous acceptez que nous les collections, les utilisons et les partageons avec des tiers aux fins décrites à la [section 4](#).

### 3. Les données que nous collectons lorsque vous contactez notre service clients

Lorsque vous contactez notre service clients par courriel, WhatsApp, un réseau social ou par téléphone, nous enregistrons ces prises de contact dans nos systèmes. Nous pouvons enregistrer des conversations téléphoniques à des fins de formation ou pour lutter contre la fraude.

### 4. Les données que nous collectons lorsque vous utilisez notre site Internet ou lorsque vous lisez notre newsletter

Lorsque vous consultez notre site Internet, nous enregistrons notamment votre adresse IP, votre type de navigateur et votre comportement de navigation. Nous enregistrons par exemple si vous cherchez des destinations en Europe ou au-delà. Nous collectons également des informations par des cookies, des scripts, des balises pixel ou d'autres technologies similaires. Voir notre [déclaration sur l'utilisation des cookies](#) pour plus d'informations. Si vous recevez une newsletter de notre part, nous enregistrons le moment où vous ouvrez cette newsletter ou si vous cliquez sur un lien.

### 5. Coordonnées de réseaux sociaux

En fonction des paramètres de vos réseaux sociaux, nous pouvons recevoir des informations en provenance du fournisseur de services concerné. Par exemple, si vous créez un compte Mon Voyage en utilisant votre compte Facebook ou Google, nous pouvons recevoir une partie de votre profil public sur ces réseaux sociaux, notamment votre nom d'utilisateur, votre photo de profil, vos "likes" et vos amis. Aussi, si vous communiquez avec nous via nos pages sur les réseaux sociaux (par exemple lorsque vous commentez, envoyez une photo ou cliquez sur le bouton "J'aime") nous pouvons également recevoir ces données. Consultez la politique de confidentialité de votre service de réseau social pour obtenir plus d'informations sur les données personnelles que nous recevons et sur la façon dont vous pouvez modifier vos paramètres personnels.

Nous collectons les données susmentionnées de trois manières : (1) nous enregistrons les données que vous entrez lorsque vous réservez un billet d'avion, lorsque vous créez un compte Mon Voyage ou que vous contactez notre service clients, (2) nous enregistrons automatiquement les données lorsque vous surfez sur notre site, lorsque vous ouvrez une newsletter ou que vous communiquez avec nous via un réseau social et (3) nous obtenons des données vous concernant des autres entreprises du groupe Travix, des réseaux sociaux et de nos partenaires tels que Booking.com.

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

Cheaptickets.ch utilise vos données pour quatre raisons : (1) pour vous fournir nos services et garder contact avec vous, (2) afin d'améliorer nos services, (3) pour du marketing direct basé sur vos préférences et votre comportement et (4) pour des raisons administratives, ainsi que pour se conformer à la législation et à la réglementation.

### 1. Pour vous fournir nos services et garder contact avec vous

Lorsque vous réservez un billet d'avion, un hôtel ou une voiture, nous utilisons les données de la façon décrite dans la section 3. Nous utilisons votre nom, votre numéro de passeport et d'autres données personnelles pour, par exemple, émettre votre ticket électronique et réserver votre hôtel ou votre voiture. Nous transmettons votre numéro de programme de fidélité à votre compagnie pour qu'ils puissent créditer votre compte avec les points gagnés.

Nous ne fournissons vos données médicales (par exemple une demande de fauteuil roulant ou des détails sur votre valise médicale) qu'afin que la compagnie aérienne vous fournisse les services demandés. Nous n'utilisons pas ces données à d'autres fins.

Nous utilisons vos coordonnées pour communiquer avec vous. Il s'agit, par exemple, de vous envoyer votre ticket électronique ou de vous avertir par courriel de la possibilité de vous enregistrer auprès de votre compagnie aérienne. Nous pouvons également utiliser vos coordonnées pour répondre à vos questions lorsque vous contactez notre service clients.

Nous utilisons vos informations de paiement pour gérer votre paiement. Notre département des fraudes vérifie, avec l'aide de notre fournisseur de paiement, s'il s'agit d'une réservation frauduleuse utilisant, par exemple, une carte de crédit volée ou bloquée.

### 2. À des fins de recherches pour améliorer nos services

Nous analysons les tendances quant à la façon dont les visiteurs et les clients utilisent nos services, notre site, nos services clients et les réseaux sociaux. Nous faisons cela afin de mieux comprendre le comportement et les préférences de nos visiteurs et clients, pour pouvoir ensuite améliorer nos services, les contenus de notre site et notre service clients. Nous utilisons également ces renseignements pour mettre au point de nouveaux services.

Pour ces recherches, nous utilisons des outils automatiques avec lesquels nous analysons les données mentionnées à la section 3, notamment vos coordonnées de réservation, les services supplémentaires que vous avez achetés et les informations vous concernant (telles que votre sexe et votre adresse). Les nom, adresse électronique et toute autre information qui peut permettre de remonter à une personne spécifique ne sont pas analysées, car seules les tendances générales nous intéressent. Nous n'utilisons pas non plus les données sensibles. Nous pouvons aussi combiner les données analysées et les données que nous collectons par les cookies et des technologies similaires lorsque vous consultez notre site, ou des informations que nous recevons d'entreprises du groupe ou d'autres sources.

### 3. Pour du marketing direct basé sur vos préférences et votre comportement

Nous utilisons vos données pour vous envoyer des newsletters, des offres et d'autres messages promotionnels. Nous faisons cela par courriel ou par d'autres canaux numériques, par exemple des applications et réseaux sociaux.

Pour adapter nos messages à vos préférences et à votre comportement, nous analysons et combinons vos données. Pour ce faire, nous utilisons des outils automatiques qui analysent vos données enregistrées sur notre plateforme de gestion des données. À cette fin, nous utilisons vos détails de réservation, les informations sur les services supplémentaires que vous avez achetés et les informations vous concernant (telles que votre sexe, votre adresse et vos préférences de vol). Nous ne nous limitons pas à analyser et combiner les données que vous avez entrées, mais aussi celles que nous collectons par les cookies, les

scripts, les balises pixels et autres technologies similaires (pour plus d'informations, voir notre [déclaration sur l'utilisation des cookies](#)), les réseaux sociaux et lorsque vous contactez notre service clients.

Dans nos courriels, nous incluons des offres personnalisées provenant de Travix et de nos partenaires liées à nos services et produits. Nous pouvons, par exemple, inclure des offres de nos propres services supplémentaires (bagages supplémentaires ou assurance) ou pour des services de location de voiture et des hôtels proposés par des tiers. Nous adaptons ces offres à vos intérêts.

Nous utilisons les Audiences personnalisées de Facebook, DoubleClick et d'autres réseaux pour vous montrer des publicités de Cheaptickets.ch lorsque vous visitez le réseau en question ou un site Internet affilié. À cette fin, nous pouvons envoyer votre adresse électronique ou d'autres données d'identification à (par exemple) Facebook pour que le site puisse vérifier si vous avez un compte Facebook. Pour déterminer notre audience, nous pouvons utiliser vos détails de réservation. Si vous ne voulez pas que votre adresse électronique soit utilisée pour les Audiences personnalisées, contactez notre [service clients](#). Consultez le site de votre réseau social pour plus d'informations sur les Audiences personnalisées. Vous pouvez aussi avoir consenti à recevoir des publicités personnalisées sur votre fil d'actualité Facebook ou sur d'autres réseaux sociaux via notre politique d'utilisation des cookies. Consultez notre politique d'utilisation des cookies pour connaître la façon de revenir sur votre consentement.

Nous traitons vos données personnelles de la façon décrite dans ce paragraphe pour nos intérêts légitimes ainsi que ceux de tiers afin de vous offrir des mises à jour et des offres pertinentes. Vous pouvez vous désabonner des newsletters, des offres et de tout autre message promotionnel à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription dans le courriel, en modifiant vos préférences de newsletter dans votre compte Mon Voyage, ou en contactant [notre service clients](#).

Même après votre désinscription, vous continuerez à recevoir nos courriels de service (tels que les confirmations de réservation et les tickets électroniques). Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct (voir la section 7).

#### 4. Pour des raisons administratives et pour nous conformer à la législation et à la réglementation

Nous utilisons vos données personnelles à des fins d'administration interne telles que la tenue des dossiers et afin de nous conformer à nos obligations en matière légale et fiscale.

Nous collectons et utilisons vos données personnelles pour vous fournir nos services, pour remplir nos obligations légales, pour nos intérêts légitimes ou les intérêts de tiers, ou encore avec votre consentement, dans des situations où nous utilisons vos données médicales, par exemple.

Si vous retirez votre consentement ou si vous ne fournissez pas les données dont nous avons besoin pour remplir le contrat qui nous lie avec vous ou pour nous conformer à nos obligations légales, vous pourriez ne pas avoir la possibilité d'utiliser nos services ou alors seulement de façon limitée.

Si nous traitons vos données personnelles pour nos intérêts légitimes ou pour les intérêts d'un tiers, ceux-ci sont mis en balance au détriment du respect de votre vie privée. Nous prendrons les mesures nécessaires afin de protéger votre vie privée et pour vous éviter des atteintes injustifiées. Nos intérêts légitimes peuvent, par exemple, avoir des objectifs de sécurité et de protection ou pour vous proposer de meilleurs services ou de meilleures offres. Pour obtenir plus d'informations sur ces intérêts, consultez les objectifs pour lesquels nous traitons vos données personnelles. Vous pouvez obtenir plus d'information sur les critères de mise en balance sur simple demande.

Si nous traitons vos données personnelles pour nos intérêts légitimes ou pour les intérêts d'un tiers, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment pour des raisons liées à votre situation propre (voir section

7).

## 5. Qui sont les tiers ayant accès à vos données ?

Nous pouvons échanger vos données ou les rendre disponibles à des tiers dans l'une des trois situations suivantes : (1) auprès de partenaires pour effectuer vos réservations, (2) auprès des entreprises ou marques de notre groupe pour des services d'appui, des recherches statistiques et pour du marketing direct et (3) auprès de nos fournisseurs de services de soutien. Travix ne divulguera vos données aux autorités de contrôle, à l'administration fiscale et à des enquêteurs que si la loi l'y oblige.

### 1. Effectuer les réservations

Nous transmettons vos données aux partenaires qui sont directement impliqués dans votre réservation. Par exemple, nous transmettons vos données aux compagnies aériennes et aux autres fournisseurs de services qui sont impliqués dans votre vol. Lorsque vous choisissez une assurance voyage ou annulation, nous transmettons vos données à l'assureur. Lorsque vous réservez une place de parking, réservez un hôtel ou louez une voiture, nous fournissons vos données aux prestataires de services concernés.

### 2. Service d'appui du groupe, recherche et marketing direct

Pour fournir nos services, nous dépendons de services d'appui fournis par les entreprises du groupe Travix. Nous avons, par exemple, des centres d'appel en Inde et à Curaçao afin de vous fournir un service clients 24 heures sur 24. Ces entreprises du groupe ont accès à vos données, comme le requiert leur fonction commerciale. Vos données sont accessibles à Travix Nederland B.V. et sont utilisées dans le cadre de Cheaptickets.ch et des autres marques de Travix, par exemple Vliegwinkel et BudgetAir. Vos données sont utilisées par ces marques à des fins de recherches et de marketing direct (voir la section 4). Lorsque vous réservez, par exemple, un billet d'avion sur Cheaptickets.ch, nous nous assurons que vous ne receviez pas de marketing direct de la part de Vliegwinkel.

### 3. Recours à des services d'appui

Pour fournir nos services, nous avons recours à des tiers, par exemple des fournisseurs informatiques, des agences de marketing, des sociétés de publicité en ligne, de cartes de crédit, des fournisseurs de paiements, des fournisseurs de services dans le domaine de la prévention des fraudes et des réservations en ligne. Nous signons des accords avec ces tiers dans lesquels il est, entre autres, établi qu'ils sont tenus de gérer vos données de façon confidentielle et de les sécuriser de façon adéquate.

Les entreprises de notre groupe, nos partenaires et prestataires de services sont établis en Union européenne, mais aussi en dehors. Si ces tiers ont accès à vos données, il s'agit alors d'un transfert international de données personnelles. C'est le cas, par exemple, si une compagnie aérienne asiatique reçoit de notre part vos données dans le cadre de la réservation d'un vol. Travix fournit des données, entre autres, aux entreprises du groupe, aux partenaires et aux prestataires de services situés en Inde, à Singapour, aux États-Unis et en Russie. Dans ces pays, les règles ne garantissent pas toujours le même niveau de protection des données personnelles en comparaison avec la législation en vigueur aux Pays-Bas. Lorsque c'est nécessaire, Cheaptickets.ch a pris les mesures adéquates afin de se conformer aux règles applicables en matière de protection de la vie privée sur le transfert international de données personnelles.

Nous avons, par exemple, conclu des Contrats européens types pour le transfert des données personnelles avec les entreprises de notre groupe et nos prestataires de services (voir article 46 du Règlement général sur la protection des données). Nous pouvons aussi fournir des données personnelles à des destinataires établis aux États-Unis s'ils disposent d'une certification du Bouclier de protection des données UE-États-Unis (article 45 du Règlement général sur la protection des données). Dans certains cas, nous pouvons être amenés à vous demander votre accord explicite pour transférer vos données personnelles en dehors de l'Union européenne (article 49 du Règlement général sur la protection des données). Si vous souhaitez recevoir une copie de ces garanties (contractuelles), veuillez contacter [notre service clients](#).

## **6. Comment sécurisons-nous vos données et combien de temps les conservons-nous ?**

Cheaptickets.ch a pris des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger vos données contre la perte ou toute utilisation illégale, comme par exemple un accès non autorisé à celles-ci. À ce titre, nous prenons en considération la qualité et le coût de la mise en oeuvre afin de pouvoir garantir un niveau adéquat de sécurité concernant les risques qu'engendrent le traitement et la nature des données à protéger.

Nous conservons vos données aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les objectifs tels que décrit dans la déclaration de confidentialité, mais en général pas plus deux ans après votre dernière interaction avec nous, sauf si cela est nécessaire pour nous conformer à nos obligations légales ou afin de régler d'éventuels litiges. Si nous n'avons plus besoin des données, nous les détruisons ou les rendons anonymes pour qu'elles ne soient plus liées à vous.

## **7. Comment puis-je exercer mes droits légaux ?**

Vous pouvez contacter notre service client pour exercer les droits dont vous disposez au titre des lois sur la protection des données, ce qui inclut (1) le droit d'accéder à vos données, (2) le droit de les rectifier, (3) le droit de les effacer, (4) le droit de restreindre le traitement de vos données, (5) le droit à la portabilité des données et (6) le droit de vous opposer à leur traitement. Veuillez noter que nous pouvons être amenés à vous demander de fournir des informations complémentaires pour vérifier votre identité. En savoir plus

### **1. Droit à l'accès**

Vous pouvez nous demander si nous traitons ou non vos données personnelles et, si c'est le cas, d'avoir accès à une copie de ces données. Lorsque nous nous conformons à une demande d'accès, nous vous fournissons aussi des informations additionnelles, telles que l'objectif du traitement, les catégories de données personnelles concernées ainsi que toute autre information vous étant nécessaire pour exercer ce droit dans sa substance même.

### **2. Droit à la rectification**

Vous avez droit à ce que vos données soient rectifiées en cas d'erreur ou de lacune. Nous corrigerons les données personnelles vous concernant sur demande en tenant compte des objectifs du traitement et compléterons les données lacunaires qui peuvent demander d'effectuer une déclaration supplémentaire. Par votre compte Mon Voyage, vous pouvez aussi avoir un aperçu de vos données, les consulter et les corriger.

### 3. Droit à l'effacement

Vous avez également droit à ce que vos données personnelles soient effacées, ce qui signifie que vos données seront effacées par nos soins et, lorsque c'est possible, par tout autre gestionnaire à qui vos données ont pu être divulguées par nous. L'effacement de vos données personnelles n'a lieu que dans certains cas décrits par la loi et repris à l'article 17 du Règlement général sur la protection des données. Il s'agit de situations dans lesquelles vos données personnelles ne sont plus nécessaires pour les buts premiers pour lesquels elles étaient traitées, ainsi que de situations dans lesquelles elles ont été traitées illégalement. En raison de la façon dont nous gérons certains services, un certain délai peut être nécessaire avant l'effacement des copies de sauvegarde.

### 4. Droit à la restriction du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la restriction du traitement de vos données personnelles, ce qui signifie que nous suspendons le traitement de vos données pendant un certain temps. Les circonstances pouvant amener à l'exercice de ce droit comprennent des situations où l'exactitude de vos données personnelles est remise en question, mais pour lesquelles un certain temps est nécessaire afin d'en vérifier l'(in)exactitude. Ce droit ne nous empêche pas de continuer à conserver vos données personnelles. Nous vous informerons de la levée de cette restriction.

### 5. Droit à la portabilité des données

Votre droit à la portabilité implique que vous nous ayez demandé de vous fournir vos données personnelles en utilisant un format structuré, communément répandu et lisible par un ordinateur, et que ces données soient transmises directement à un autre gestionnaire, lorsque cela est techniquement possible. Sur demande et lorsque c'est techniquement possible, nous transmettrons vos données personnelles directement à un autre gestionnaire.

### 6. Droit d'opposition

Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, c'est-à-dire que vous pouvez nous demander de ne plus traiter vos données personnelles. Cela n'est applicable que lorsqu'un motif de "traitement légitime" (notamment le profilage) est le fondement légal du traitement (v. paragraphe 4).

Vous pouvez à tout moment et gratuitement vous opposer au marketing direct si vos données personnelles sont traitées à ces fins, y compris à des fins de profilage, à condition que celui-ci soit lié à ce marketing direct. Vous pouvez toujours exercer ce droit et retirer votre consentement en suivant les instructions fournies dans le message marketing concerné. Si vous exercez ce droit, nous ne traiterons plus vos données personnelles à ces fins.

Dans certains cas, nous pouvons refuser ou restreindre vos droits tels que décrits dans ce paragraphe. Dans tous les cas, nous nous assurerons qu'une telle exception s'applique et vous en informerons dûment.

Nous pourrions, par exemple, rejeter votre demande d'accès si cela est nécessaire afin de protéger les droits et libertés d'autres individus, ou encore refuser d'effacer vos données personnelles si le traitement de ces données est nécessaire afin de nous conformer à nos obligations légales. Le droit à la portabilité des données, par exemple, ne s'applique pas si les données personnelles n'ont pas été fournies par vous ou si nous ne traitons pas les données avec votre consentement, ou bien pour l'exécution d'un contrat.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question, remarque ou réclamation liée à cette déclaration de confidentialité. Pour tout problème non résolu, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité chargée de la protection des données dont vous dépendez.