

# Sudfrance.fr

## Agence de voyage réceptive

# Politique de Confidentialité

Pourquoi Sudfrance.fr élabore une Déclaration de Confidentialité ?.....	2
Les différentes catégories d'informations à caractère personnel que nous recueillons .....	2
Les interactions des clients avec Sudfrance.fr .....	3
La manière dont nous utilisons les informations à caractère personnel .....	4
La manière dont nous pouvons partager les informations à caractère personnel.....	6
Les fondements juridiques de l'utilisation des informations à caractère personnel .....	6
La sécurité, le stockage et la conservation des informations à caractère personnel .....	7
Vos droits et vos choix.....	8
Nous contacter .....	9

# Pourquoi Sudfrance.fr élabore une Déclaration de Confidentialité ?

Nous nous conformons pleinement aux exigences des normes établies par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'Union européenne, élaborant notre Déclaration de Confidentialité. Nous continuons d'utiliser un langage simple et ainsi éviter tout jargon, pour rendre notre Déclaration de Confidentialité plus facile à comprendre et à lire.

## Qu'est-ce que le RGPD ?

Le RGPD est un règlement visant à renforcer et à unifier la protection des données pour tous au sein de l'Union européenne (UE). Le RGPD exige une plus grande ouverture et une plus grande transparence de la part des entreprises quant à la manière dont elles collectent, stockent et utilisent les données personnelles, tout en imposant des limites plus strictes à l'utilisation de ces données personnelles.

Nous respectons votre vie privée ainsi que vos droits quant au contrôle de vos données personnelles. Les principes qui nous guident sont simples. Nous serons transparents quant aux raisons et à la nature des données collectées. Nous protégeons vos données scrupuleusement. Nous ne vendons pas vos données à des tiers, et nous ne le ferons jamais.

La collecte de vos données a pour principal objectif de **contractualiser la réservation d'un Séjour/Billet/Bon-cadeau/Objet de la librairie** et de **vous présenter nos offres produits pour votre prochain séjour**.

La présente **Déclaration de Confidentialité** (la « **Déclaration** ») explique quels sont les différents types d'informations à caractère personnel que nous recueillons auprès de vous, directement ou indirectement, et comment nous les utilisons. Sont considérées comme des informations à caractère personnel toutes les données susceptibles d'être utilisées pour vous identifier ou que nous pouvons relier à vous.

La **Déclaration** porte également sur les choix que vous pouvez faire en matière de collecte de données et sur la manière dont vous pouvez contrôler ces choix. Elle s'applique à tous les produits proposés par sudfrance.fr. Elle porte également sur tous les sites Internet contrôlés par les sudfrance.fr.

## Les différentes catégories d'informations à caractère personnel que nous recueillons

### Les informations que vous nous fournissez

Dans le cadre de l'établissement d'un contrat de réservation, nous recueillons les informations que vous nous fournissez volontairement (votre nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone

et votre adresse électronique par exemple), ainsi que la composition des séjournants, notamment le nombre et le nom des participants.

### **Les informations que nous recueillons automatiquement**

Nous collectons automatiquement des informations vous concernant, comme des données fonctionnelles et des données d'utilisation supplémentaires ou des informations recueillies à l'aide de témoins de connexion et de technologies similaires lorsque vous utilisez ou consultez nos sites Internet, ou lorsque vous interagissez avec nous par leur intermédiaire.

Nous pouvons, par exemple, collecter des informations sur le type d'appareil que vous utilisez pour accéder à nos sites Internet, votre système d'exploitation et sa version, votre emplacement géographique général tel qu'il est indiqué par votre adresse IP, votre type de navigateur, les pages Internet que vous consultez sur nos sites Internet et vos éventuelles interactions avec le contenu de nos sites Internet.

Conformément à la politique de confidentialité de Google, en accord avec le RGPD, nous avons opté pour l'anonymisation de l'adresse IP. Elle permet aux propriétaires de sites Web de demander à ce que les adresses IP de tous leurs utilisateurs soient anonymes dans Analytics.

### **Les informations obtenues depuis d'autres sources**

Nous pouvons recevoir des informations vous concernant par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux, par exemple, lorsque vous interagissez avec nous sur celles-ci. Nous protégeons les données obtenues auprès de tiers conformément aux pratiques décrites dans la présente **Déclaration** et appliquons également toute restriction supplémentaire imposée par la source des données.

## **Les interactions des clients avec Sudfrance.fr**

Pour que les informations contenues dans la présente Déclaration soient faciles à comprendre, nous avons mis en évidence différentes situations au cours desquelles nous pourrions être susceptibles de collecter des informations à caractère personnel auprès de nos clients.

Les interactions des clients avec nous peuvent être réparties selon les catégories suivantes :

### **Navigation sur nos sites web**

Nous recueillons : votre nom, votre adresse email, et les données fournies par des témoins de connexion ou des technologies similaires.

### Pourquoi ?

Nous utilisons ces informations pour vous faire part de l'actualité des Gîtes de France de l'Aude en matière de produits et d'événements. En outre, l'adresse IP (anonymisée) nous aide à mieux comprendre les données géographiques des personnes qui consultent nos sites Internet, et ainsi à les améliorer pour tous. Il est dans notre intérêt légitime de traiter vos données personnelles à ces fins.

### **Réservation d'un Séjour/Billet/Bon-cadeau/objet de librairie**

Une fois que vous avez pris la décision de réserver un hébergement, nous vous offrons la possibilité de réserver en ligne. Dans ce cas, vous serez invité à nous fournir des informations pour que nous puissions finaliser votre commande.

Nous recueillons : votre nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone, votre adresse email, et vos informations de paiement. Dans le cadre de l'enregistrement, vous devrez créer un compte clients. Nous recueillons le mot de passe pour l'accès à votre compte. Celui-ci n'est utilisé qu'à des fins d'authentification et d'accès au compte client.

### Pourquoi ?

Nous utilisons ces informations pour finaliser votre transaction, vous offrir un suivi de votre réservation, et vous aider à résoudre tout problème par le biais de votre espace client. Le traitement de vos données personnelles à cette fin est nécessaire à l'exécution du contrat que nous concluons avec vous.

Veuillez noter que nous ne conservons aucune information liée à votre paiement ou à votre carte bancaire. Nous utilisons uniquement vos informations de paiement dans le cadre de la réservation. Le numéro de carte de paiement est une donnée nominative qui bénéficie des dispositions protectrices de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. S'agissant de la conservation de ces données, la loi dispose qu'« elles sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ».

Les informations que vous nous communiquez lors votre commande et de votre paiement par carte bancaire font l'objet d'un système de sécurisation et utilise un protocole de cryptage SSL. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse des transactions et de lutter contre la fraude à la carte bancaire, usurpation et utilisation abusive de votre identité. Vous pouvez vous opposer à la communication de vos données, sachant que la non-transmission de ces données empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction et nous conduira à vous suggérer un autre mode de réservation.

### **Avis clients**

Les clients ayant passé un contrat avec sudfrance.fr ont la possibilité de déposer un avis sur leur séjour via une enquête de satisfaction. Nous reportons ces avis sur les programmes/séjours concernés. La durée de mise en ligne de ces avis est de deux ans.

## **La manière dont nous utilisons les informations à caractère personnel**

Sudfrance.fr utilise les données collectées afin de vous fournir ses produits et ses services, ce qui comprend l'utilisation de ces données pour améliorer et personnaliser votre expérience.

Elles servent également à communiquer avec vous, par exemple pour vous transmettre des informations à propos de votre compte, vous informer de la disponibilité de nouveaux produits ou services.

Sudfrance.fr utilise les données recueillies aux fins suivantes :

- Expérience produit
- Assistance client
- Amélioration des services
- Questions de sécurité et résolution des litiges
- Opérations commerciales
- Communication, marketing

### **Expérience produit**

Nous utilisons les données pour fournir, exploiter, prendre en charge et améliorer les produits et les services que nous proposons afin que nos clients puissent réserver leur Séjour/Billet/Bon-cadeau/Objet de librairie, le plus facilement possible. Ce traitement de vos données est nécessaire à l'exécution du contrat que nous concluons avec vous.

### **Assistance client**

Nous utilisons des données pour répondre aux demandes des clients, diagnostiquer les problèmes rencontrés, et leur fournir d'autres services d'assistance. Ce traitement de vos données est nécessaire à l'exécution du contrat que nous concluons avec vous et sert notre intérêt légitime.

### **Amélioration des produits**

Nous utilisons continuellement des données à des fins de recherche ainsi que pour développer et améliorer nos services, y compris en assurant le maintien et l'optimisation de leur qualité, par le biais de requêtes de recherche et de clics pour accroître la pertinence des résultats de recherche et en utilisant les données d'utilisation pour déterminer les nouvelles fonctionnalités à prioriser. Ce traitement des données est nécessaire et sert notre intérêt légitime.

### **Questions de sécurité et résolution des litiges**

Nous utilisons des données pour protéger la sécurité de nos produits et de nos clients, pour détecter et prévenir la fraude, pour résoudre les litiges et mettre en œuvre nos contrats. Ce traitement des données est nécessaire et sert notre intérêt légitime.

### **Opérations commerciales**

Nous utilisons des données pour développer une analyse globale et une veille stratégique qui nous permettent de mener nos activités, de protéger nos produits, de prendre des décisions éclairées et d'élaborer des rapports portant sur les performances de nos services. Ce traitement des données est nécessaire et sert notre intérêt légitime.

### **Communication, marketing**

Nous utilisons les données que nous recueillons pour l'envoi et la personnalisation de nos communications avec vous. Par exemple, nous pouvons vous contacter par email ou par d'autres

moyens de communication électronique pour vous informer des nouveaux produits ou services. Ce traitement des données est nécessaire et sert notre intérêt légitime.

## La manière dont nous pouvons partager les informations à caractère personnel

Sudfrance.fr ne vend pas et ne vendra jamais les informations à caractère personnel de ses clients.

Nous pouvons partager des informations avec les types de tiers suivants :

### **Partenaires commerciaux**

Dans le cadre de partenariats avec des plateformes ou sites tiers de réservation, nous exportons nos bases de données pour permettre la réservation en ligne sur ces sites tiers. Dans le cas où un client réserve par cet intermédiaire, il est invité à fournir des données personnelles qui sont intégrées directement dans la base de données sudfrance.fr et, dans ce cas, la présente politique de confidentialité s'applique dans les mêmes conditions qu'un contrat réalisé par le biais du site de sudfrance.fr.

### **Divulgateur obligatoire**

Lorsque la loi l'exige et que cela est strictement nécessaire pour l'exécution de nos services ou la protection de nos droits, ou des droits de nos sociétés affiliées ou de nos utilisateurs, nous pouvons être amenés à divulguer vos informations à caractère personnel aux autorités, à des organismes d'enquête, à nos sociétés affiliées ou dans le cadre de procédures judiciaires.

## Les fondements juridiques de l'utilisation des informations à caractère personnel

Nous nous appuyons sur plusieurs fondements juridiques pour utiliser vos informations à caractère personnel, à savoir : L'exécution d'un contrat L'utilisation de vos informations à caractère personnel peut être nécessaire à l'exécution du contrat que nous concluons avec vous, notamment pour : finaliser la réservation d'un séjour, enregistrer et gérer votre compte, vous aider en cas de problèmes avec un prestataire, nous assurer que votre contrat exécute ses fonctions de base en toute sécurité et répond à vos demandes.

### **La notion d'intérêt légitime**

Nous pouvons utiliser vos informations à caractère personnel dans notre intérêt légitime. Par exemple, la notion d'intérêt légitime nous sert de fondement pour analyser et améliorer nos services, ainsi que le contenu de nos sites Internet. Lorsque nous traitons vos informations à caractère personnel sur la base de notre intérêt légitime et lorsqu'aucune option de retrait n'est mise à votre

disposition (dans votre compte client, par exemple), vous pouvez exercer votre droit d'opposition par l'envoi d'un email à [privacy@sudfrance.fr](mailto:privacy@sudfrance.fr).

## La sécurité, le stockage et la conservation des informations à caractère personnel

### Sécurité

Sudfrance.fr s'engage à protéger la sécurité de vos informations à caractère personnel. Cependant, bien que nous prenions des précautions raisonnables pour protéger les informations à caractère personnel que nous recueillons, aucun système de sécurité n'est infaillible.

Nous utilisons différentes mesures techniques et organisationnelles appropriées et nous appuyons sur les normes du secteur pour protéger les informations vous concernant contre la perte, le vol, l'utilisation abusive, l'accès non autorisé, la divulgation, la modification et la destruction de vos données.

Par exemple, nous stockons les données personnelles que vous fournissez sur des systèmes informatiques à accès restreint situés dans des installations contrôlées.

En outre, nous nous assurons que nos fournisseurs de centres de données tiers mettent en place des mesures de sécurité adéquates (exemple notre fournisseur d'envoi de mails).

Vos données sont également protégées par chiffrement, notamment par l'intermédiaire du protocole SSL, lorsqu'elles sont transmises sur l'internet. Vous pouvez uniquement accéder aux informations de votre compte sudfrance.fr et à notre service par l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe individuels. Pour protéger la confidentialité de vos informations à caractère personnel, vous devez protéger votre mot de passe et ne le divulguer à personne. Si vous pensez que votre mot de passe a été utilisé de manière abusive, veuillez-nous en informer immédiatement. En outre, pensez à toujours vous déconnecter et à fermer votre navigateur à la fin de votre session.

Si vous avez des questions sur la sécurité de vos informations à caractère personnel, vous pouvez nous contacter à [privacy@sudfrance.fr](mailto:privacy@sudfrance.fr).

### Stockage

Les données personnelles recueillies par sudfrance.fr sont stockées et traitées en France dans des installations contrôlées et sécurisées.

### Conservation

Nous conserverons vos informations à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour vous permettre d'utiliser nos sites Internet et vous fournir nos services, pour respecter les lois applicables (y compris en matière de conservation des documents), pour résoudre les litiges avec toute partie et de toute autre manière nécessaire à la poursuite de nos activités.

Toutes les informations à caractère personnel que nous conservons seront soumises à la présente **Déclaration de Confidentialité** et à nos directives internes en matière de conservation.

Si vous avez des questions sur une période de conservation spécifique de certains types d'informations que nous traitons vous concernant, envoyez-nous un email à [privacy@sudfrance.fr](mailto:privacy@sudfrance.fr).

## Vos droits et vos choix

### Vos droits

Nous voulons que vous soyez en mesure de contrôler la manière dont nous utilisons vos informations à caractère personnel.

Sous réserve du droit national en vigueur, vous pouvez le faire de la façon suivante :

- vous pouvez nous demander une copie des informations à caractère personnel que nous détenons à votre sujet ;
- vous pouvez nous informer de tout changement apporté à vos informations à caractère personnel, ou si vous souhaitez que nous corrigions les informations que nous détenons vous concernant ;
- vous pouvez nous demander d'effacer, de bloquer ou de restreindre les informations que nous détenons vous concernant, ou vous opposer à la façon dont nous utilisons spécifiquement vos informations à caractère personnel.

Lorsque nous utilisons vos informations à caractère personnel sur la base de votre consentement, vous êtes en droit de retirer celui-ci à tout moment.

En outre, lorsque nous traitons vos informations à caractère personnel en nous fondant sur notre intérêt légitime ou l'intérêt public, vous avez le droit de vous opposer en tout temps à cette utilisation de vos informations.

Nous comptons sur vous pour vous assurer que vos informations à caractère personnel sont complètes, exactes et à jour. Veuillez nous informer dans les plus brefs délais de tout changement ou de toute inexactitude dans vos informations à caractère personnel en nous contactant à [privacy@sudfrance.fr](mailto:privacy@sudfrance.fr).

Nous répondrons à votre demande dès que possible, au plus tard dans les 30 jours.

Nous nous engageons à collaborer avec vous afin de résoudre équitablement toute plainte ou préoccupation que vous pourriez avoir concernant notre utilisation de vos informations à caractère personnel.

Toutefois, si vous pensez que nous ne sommes pas en mesure de vous aider, vous êtes en droit de déposer une plainte auprès de la CNIL autorité de protection des données et autorité de contrôle en France.



### **Vos préférences en matière de communication, de marketing**

Vous pouvez choisir de ne plus recevoir de communications de marketing direct de la part de sudfrance.fr en suivant les instructions figurant dans tous les emails envoyés à l'aide du lien « Se désinscrire ».

Nous respecterons votre décision et cesserons de vous envoyer des emails promotionnels une fois votre désinscription reçue ou vos paramètres de communication modifiés.

## **Nous contacter**

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos informations à caractère personnel, envoyez-nous un email à [privacy@sudfrance.fr](mailto:privacy@sudfrance.fr).

Sauf indication contraire, **sudfrance.fr** assume la fonction de responsable du traitement des données personnelles que nous recueillons par l'intermédiaire de nos produits et services soumis à la présente Déclaration de Confidentialité.

Notre adresse postale est la suivante : **78ter rue Barbacane – 11000 CARCASSONNE**