

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

Version DAF du 13/06/2022

1. ENGAGEMENT D'AZUREVA EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Parce que votre satisfaction et la confiance que vous nous accordez ont une valeur prépondérante à nos yeux, notre première priorité est de vous offrir des séjours et des moments privilégiés dans nos établissements.

Dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons donc mis en œuvre une politique de protection de votre vie privée. La **Politique de protection des données personnelles des clients** décrite ci-après formalise nos engagements et décrit les modalités suivant lesquelles Azureva utilise vos données personnelles.

Nos engagements décrits ci-après à l'article 3 constituent les principales règles applicables dans l'ensemble des établissements d'Azureva.

2. CONSENTEMENT

Par « donnée personnelle », nous entendons toute information collectée et enregistrée dans un format qui permet de vous identifier personnellement en qualité de personne physique, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél). Avant de nous transmettre ces informations, nous vous recommandons de prendre connaissance de la suite de ce document décrivant notre politique en matière de protection des données personnelles de nos clients.

Cette **Politique de protection des données personnelles** fait partie intégrante des conditions générales qui régissent nos prestations. En acceptant nos conditions générales, vous acceptez expressément les dispositions de cette Politique.

3. LES ENGAGEMENTS D'AZUREVA EN MATIERE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les engagements ci-dessous sont applicables dans l'ensemble des établissements Azureva.

- 1. Transparence** : lors de la collecte et du traitement de vos données personnelles, nous vous communiquons toute information et vous informons de la finalité et des destinataires des données.
- 2. Légitimité** : nous collectons et traitons vos données personnelles uniquement aux fins qui sont décrites dans la présente Politique.
- 3. Pertinence et exactitude** : nous ne collectons que les données personnelles nécessaires au traitement des données. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour vous garantir que les données personnelles que nous conservons sont exactes et à jour.
- 4. Conservation** : nous conservons vos données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.
- 5. Accès, rectification, opposition** : vous avez la possibilité d'accéder, de modifier, de corriger ou de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles notamment afin de ne pas recevoir de prospection commerciale. Les coordonnées du service à contacter figurent ci-dessous à l'article 13 « **Accès et Modification** »
- 6. Confidentialité et sécurité** : nous avons mis en place les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.
- 7. Partage et transferts** : nous pouvons partager vos données personnelles entre les différents établissements d'Azureva ou avec des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou surtout prestataires de services) aux fins exposées dans la présente Politique. Nous prenons des mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert.

Pour toute question sur ces engagements de protection des données, veuillez contacter le service **Protection des Données Personnelles** dont les coordonnées figurent à l'article « **Accès et Modification** ».

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente **Politique de protection des données personnelles** s'applique :

- 1.** À tous les traitements de données mis en œuvre dans nos établissements, c'est à dire opérant en lien avec Azureva des prestations proposées à nos clients. Cette liste est régulièrement mise à jour.
- 2.** Au site Internet de réservation Azureva : <https://www.azureva-vacances.com> et à tous les sous-domaines existants de ce site. Bien que nos politiques en matière de protection de la vie privée de nos clients ne puissent s'imposer à nos établissements partenaires, Azureva mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour promouvoir les engagements établis par la présente Politique afin que nos partenaires se conforment aux lois applicables dans le cadre du traitement de vos données personnelles.

5. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client Azureva, des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...);
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, pays de résidence, langue ...);
- des informations spécifiques à porter à notre connaissance pour améliorer votre accueil et l'attention que nous avons à apporter à votre séjour (allergies, handicap nécessitant un accueil particulier, ...);
- des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance ...);

- l'utilisation éventuelle de photos ou de vidéos réalisées à l'occasion de programmes marketing, de jeux, ou à l'occasion de certaines animations pendant la durée de votre séjour dans nos établissements, le tout sous couvert d'une autorisation préalable écrite couvrant ladite utilisation ;
- votre n° de membre du programme de fidélisation Azureva ;
- vos dates d'arrivée et de départ ;
- des justificatifs d'appartenance ou de situation personnelle dans le cadre de certains partenariats octroyant un certain nombre d'avantages ;
- vos préférences dans nos établissements ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est restreinte à leur nom, prénom et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter le service de Gestion des Données Personnelles (article « **Accès et Modification** ») afin que ces informations soient supprimées.

Nous ne collectons volontairement pas d'informations sensibles, telles que concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

De plus, en fonction des lois locales applicables, d'autres informations pourraient être considérées comme sensibles, notamment : votre N° de carte de crédit, vos loisirs, vos activités personnelles et vos hobbies, etc... Nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes ou vous fournir le service adéquat, comme par exemple un régime alimentaire spécifique.

6. A QUELS MOMENTS VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment :

1. Activités liées aux séjours :
 - Pré-réservation ;
 - Enregistrement et règlement ;
 - Consommation au bar ou au restaurant durant un séjour ;
 - Demandes, réclamations et/ou litiges.
2. Participation à des programmes ou animations marketing :
 - Enregistrement dans les programmes de fidélisation ;
 - Contribution à des enquêtes de satisfaction ;
 - Concours ou jeux en ligne ;
 - Abonnement à des newsletters ou à des campagnes d'emailing, afin de recevoir des offres et des promotions par email.
3. Transmission d'informations en provenance de tiers :
 - Clients conventionnés, clients grands comptes ;
 - Tours opérateurs, Agences de voyage, Autocaristes, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;
4. Activités Internet :
 - Connexion aux sites Azureva (adresse IP, cookies) ;
 - Formulaire de collecte en ligne (espace personnel, questionnaires, pages d'Azureva sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).

7. QUELLES SONT LES FINALITES ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

1. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.
2. Gérer la réservation des chambres, des gîtes et des emplacements de camping et des demandes d'hébergement :
 - Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables ;
3. Gérer votre séjour dans nos établissements :
 - Suivi de vos consommations (bar, activités, ...)
 - Gestion des accès aux hébergements
 - Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour (agressions et incivilités, non-respect du règlement intérieur, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).
4. Améliorer notre service, notamment :
 - Traiter de vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marque et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits ;
 - Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes ;
 - Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention ;
 - Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service créé par Azureva ou l'un de ses partenaires ;
5. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :
 - Gestion du programme de fidélisation ;
 - Qualification de la base de données clients ;
 - Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées ;
 - Prévoir et anticiper les comportements futurs ;
 - Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting ;

- Fournir des données de contexte à l'outil de push d'offres lorsqu'un client visite un site internet d'Azureva ou lorsqu'il effectue une réservation ;
 - Reprendre contact avec un client lorsque celui-ci visite un site internet d'Azureva et lorsqu'il n'a pas finalisé sa réservation ;
 - Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non ;
 - Vous faire partager certaines expériences clients lors de précédents séjours par l'intermédiaire d'outils d'animation promotionnelle ;
 - Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, d'hébergement ou de services, ou les offres des partenaires d'Azureva ou vous contacter par téléphone ;
 - Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;
 - Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;
 - Rechercher par un service téléphonique dédié les personnes présentes dans les établissements d'Azureva en cas d'événements graves impactant le site concerné (catastrophes naturelles, attentats,...) ;
6. Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance de vos données collectées à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, afin de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.
7. Améliorer les services d'Azureva notamment :
- Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients ;
 - Gestion des réclamations ;
 - Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.
8. Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites d'Azureva notamment :
- Amélioration de la navigation
 - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
9. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables)

En tout état de cause, Azureva ne collecte aucune donnée personnelle de ses clients aux fins de revente de fichiers.

8. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous efforçons de vous offrir les mêmes services dans l'ensemble de nos établissements. À ce titre, pour vous garantir un droit d'accès et de modification (article « **Accès et Modification** »), nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

- a. Au sein d'Azureva : afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de nos entités, notamment :
- Personnel des établissements : villages vacances, résidences hôtelières et camping ;
 - Personnels de réservation utilisant les outils Azureva de réservation ;
 - Services Informatiques ;
 - Partenaires commerciaux et services marketing ;
 - Services médicaux éventuellement ;
 - Services juridiques éventuellement ;
 - Généralement, toute personne appropriée d'Azureva pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.
- b. Avec des partenaires commerciaux assurant directement aux clients et pour le compte d'Azureva une prestation de services : vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :
1. Partenaires commerciaux pour la gestion des séjours : Azureva communiquera les informations personnelles nécessaires à la bonne prise en charge de votre séjour réalisé chez nos partenaires.
 2. Prestataires ou fournisseurs, sous-traitants ou seulement partenaires, pour la fourniture de billetterie/forfait/droit d'entrée voire de matériel ou la réalisation de prestations externes achetées par les clients (excursions, activités sportives ou culturelles, transport ...) : Azureva communiquera les seules informations personnelles nécessaires à la bonne réalisation de la prestation pour ce qui concerne l'identification des personnes, les éventuelles autorisations préalables dont plus particulièrement celles relatives aux mineurs, et, notamment la sécurité.
- c. Avec des fournisseurs prestataires de services et des partenaires commerciaux : vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :
1. Prestataires de services externes : Sous-traitants informatique, sous-traitants utilisés dans le cadre de l'exploitation de nos établissements, centres d'appels, banques, assurances, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.
 2. Partenaires commerciaux : Azureva pourra, sauf opposition de votre part auprès du service de Gestion des Données Personnelles, enrichir votre profil en partageant certaines informations vous concernant avec ses partenaires commerciaux privilégiés. Dans ce cas, des recoupements, des analyses et des combinaisons via un tiers de confiance de vos données pourront être effectués. Ces traitements permettront à Azureva et à ses partenaires contractuels privilégiés de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.
- d. Autorités locales : nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos informations aux autorités locales, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation locale.

9. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES LORS DE TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Aux fins exposées dans l'article 7 de la présente **Politique de protection des données personnelles**, nous pouvons transférer vos données personnelles à des destinataires externes qui peuvent se trouver dans des pays offrant des niveaux de protection des données personnelles différents.

Par conséquent, en plus de la mise en place de la présente Politique, Azureva met en œuvre les mesures appropriées afin de sécuriser le transfert de vos données personnelles vers un destinataire externe qui serait situé dans un pays proposant un niveau de protection différent de celui proposé dans le pays dans lequel les données personnelles sont collectées.

Les flux de données vers des pays ne disposant pas d'une protection des données personnelles équivalente sont alors encadrés par les clauses contractuelles types de responsable à sous-traitant définies par la Commission européenne.

10. SECURITE DES DONNEES

Azureva prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. À cette fin, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation, une technologie de chiffrement TLS (Transport Layer Security) permet de sécuriser vos transactions. De même, lors de la collecte et de la transmission des informations sur notre site Internet, une technologie de chiffrement TLS (Transport Layer Security) permet également de sécuriser vos données personnelles.

11. COOKIES

Azureva utilise des cookies sur son site de réservation en ligne. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies par Azureva et pour les paramétrer, veuillez consulter notre **Politique relative aux cookies**.

12. CONSERVATION DES DONNEES

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Politique ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

13. ACCES ET MODIFICATION

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées par Azureva et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en écrivant à l'adresse ci-dessous.

En cas de difficulté relative à l'exercice de vos droits, contactez directement le service en charge des données personnelles pour Azureva par courrier électronique à l'adresse donnees.personnelles@azureva-vacances.com ou en écrivant à l'adresse suivante :

Azureva
Gestion des Données Personnelles
52, rue du Peloux – BP 40307
01011 Bourg-en-Bresse Cedex

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, il vous sera demandé de joindre à l'appui de votre demande la copie d'un document officiel d'identité tel que la carte d'identité ou le passeport.

Si vos données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, merci de communiquer les modifications au service de Gestion des Données Personnelles indiqué ci-dessus.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

Pour exercer vos droits à l'égard de vos données personnelles conservées et traitées par un établissement donné suite à un séjour, vous devez entrer exclusivement en contact avec le service de Gestion des Données Personnelles.

14. QUESTIONS ET CONTACTS

Pour toutes questions concernant la **Politique de protection données personnelles** au sein d'Azureva, merci de prendre contact avec le service de Gestion des Données Personnelles (article « **Accès et Modification** »).

15. MISE A JOUR

Nous pouvons modifier la présente **Politique de protection des données personnelles** périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à la consulter régulièrement, notamment lors d'une réservation dans l'un de nos établissements.