Directive interne sur la protection des données de Discovery Voyages 2.0 Sàrl

Discovery Voyages 2.0 sàrl («**nous**»), en tant que responsable du traitement, est chargé de collecter et de traiter vos données personnelles dans le cadre de ses activités.

Notre activité consiste à proposer une offre complète de services de voyage à nos clients.

La présente déclaration de protection des données a pour objectif d'expliquer comment nous traitons vos données personnelles et comment vous pouvez les contrôler et les gérer. En effet, notre traitement des données peut être couvert par d'autres réglementations en matière de protection des données, telles que celles figurant dans les conditions générales (de voyage) ou peuvent résulter des circonstances, respectivement être régies par la loi.

La présente déclaration de protection des données est conforme aux exigences du droit suisse de la protection des données ainsi que - si et dans la mesure où il est applicable - au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

1. CETTE DÉCLARATION VOUS CONCERNE-T-ELLE ?

La présente déclaration de protection des données vous concerne si vous êtes :

- l'un ou l'une de nos clients ou en relation contractuelle avec nous ;
- un ou une co-voyageur de nos clients ;
- une personne intéressée par nos produits ou services et nous fournissez vos données personnelles (p. ex. en agence, sur nos sites web et applications, lors d'événements) afin que nous puissions vous contacter.

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles concernant d'autres personnes, veillez à les informer de la divulgation de ces données et à les inviter à lire la présente déclaration de protection des données. Nous veillerons à faire de même dans la mesure du possible (p. ex. si nous disposons des coordonnées de la personne).

2. COMMENT POUVEZ-VOUS CONTRÔLER LES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT QUE NOUS EFFECTUONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous disposez de droits qui vous permettent d'exercer un réel contrôle sur vos données personnelles et sur la manière dont nous les traitons. Nous vous expliquons ci-dessous vos droits en rapport avec vos données personnelles.

Si vous souhaitez exercer les droits énumérés ci-dessous, veuillez en faire la demande en envoyant un courrier électronique à voyages@discovery.ch ou un courrier à l'adresse suivante :
Discovery Voyages 2.0 – Avenue de la Gare 9 – 1964 Conthey – Valais/Suisse

Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre de la présente déclaration de protection des données, veuillez les adresser à : voyages@discovery.ch.

2.1. Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles

Si vous souhaitez avoir accès à vos données personnelles, nous vous fournirons une copie des données personnelles que vous avez demandées ainsi que des informations relatives à leur traitement.

Votre droit d'accès peut être limité dans les cas prévus par les lois et réglementations.

2.2. Vous pouvez demander la rectification de vos données personnelles

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

2.3. 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 où la loi le permet.

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

Si vous n'êtes pas d'accord avec une activité de traitement sur la base d'un intérêt légitime, vous pouvez vous y opposer, pour des raisons liées à votre situation particulière, en nous informant précisément de l'activité de traitement concernée et des raisons de votre opposition. Nous cesserons de traiter vos données à caractère personnel, sauf s'il existe des motifs légitimes impérieux pour le faire ou si le traitement est nécessaire pour constater, exercer ou défendre des droits en justice.

2.5. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage, dans la mesure où il est lié à cette prospection.

2.6. Vous pouvez demander que l'utilisation de vos données personnelles soit suspendue

Si vous mettez en doute l'exactitude des données personnelles que nous utilisons ou si vous vous opposez au traitement de vos données personnelles, nous examinerons votre demande. Vous pouvez nous demander de suspendre l'utilisation de vos données personnelles pendant l'examen de votre demande.

2.7. Vous avez des droits contre une décision automatisée

Par principe, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé reposant sur le profilage ou autre, qui a un effet juridique ou vous affecte de manière significative. Toutefois, nous pouvons automatiser une telle décision si elle est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat avec nous, si elle est autorisée par la réglementation 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 revoir la décision.

2.8. Vous pouvez révoquer votre consentement

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment.

2.9. Vous pouvez demander la portabilité d'une partie de vos données personnelles

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

2.10. Comment déposer une plainte auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ?

En plus des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez déposer plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente : le Préposé Fédéral à la Protection des Données et à la Transparence (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berne.

3. À QUELLES FINS ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

3.1. Exécution du contrat et intérêt légitime

Dans cette section, nous vous expliquons à quelles fins et sur quelle base juridique nous traitons vos données personnelles. 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 personnelles pour répondre à notre intérêt légitime ou à celui de tiers.

Vos données personnelles sont notamment traitées lorsque cela s'avère nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat pour :

- conclure un contrat (de voyage) avec vous. Nous pouvons traiter des données à caractère personnel afin de vous enregistrer comme nouveau client, de conclure un contrat et de l'exécuter avec vous ;
- vous fournir les produits et services souscrits dans le cadre du contrat applicable ;
- procéder à la facturation, à l'établissement des factures et au recouvrement ;
- vous fournir des services liés à la préparation et à la réalisation d'un voyage ;
- à des fins d'assurance ;
- fournir des services de conseil ;
- fournir assistance en cas de difficultés pendant le voyage en cas de besoin ;
- vous fournir un accès à nos plateformes numériques. Nous sommes susceptibles de traiter des données personnelles lorsque vous utilisez nos plateformes numériques à plusieurs fins (pour gérer vos informations personnelles ou pour obtenir un accès à des informations sur les voyages par exemple) ;
- donner accès à nos locaux et installations. Nous pouvons traiter des données personnelles lorsque vous nous rendez visite dans nos locaux afin de procéder à un contrôle d'accès et de sécurité approprié ;
- communiquer avec vous. Nous pouvons traiter des données à caractère personnel lorsque vous souhaitez nous contacter, lorsque vous nous demandez des informations sur notre société ou nos services ou lorsque le contrat doit être mis à jour ;
- répondre à vos demandes et vous assister ;
- gérer la résiliation du contrat.

Lorsque nous fondons une activité de traitement sur un intérêt légitime, nous mettons cet intérêt en balance avec vos intérêts ou vos droits et libertés fondamentaux afin de garantir un juste équilibre entre eux. Dans le cadre de notre activité de fournisseur de services de voyage, nous utilisons vos données personnelles pour :

- continuer à développer nos produits et services ;
- renforcer la cybersécurité, gérer nos plateformes et sites web et assurer la continuité des activités ;
- mettre en œuvre des solutions de technologie de l'information ;
- maintenir les systèmes d'information opérationnels ;
- améliorer l'automatisation et l'efficacité de nos processus opérationnels et de nos services à la clientèle (p. ex. remplissage automatique des réclamations, suivi de vos demandes et amélioration de 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) ;
- exercer des droits en justice et nous défendre dans le cadre de litiges juridiques et de procédures administratives ;
- organiser des concours, des opérations promotionnelles, réaliser des sondages et des enquêtes de satisfaction des clients.

3.2. Offres commerciales et marketing

Si vous faites partie de nos clients et sauf opposition de votre part, nous pouvons vous envoyer des offres pour nos produits et services. Nous ferons en sorte que ces offres commerciales concernent des produits ou des services correspondant à vos besoins et soient complémentaires à celles dont vous profitez déjà. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

3.3. Consentement

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous fournirons des informations spécifiques et vous demanderons votre consentement. Vous pouvez bien sûr révoquer votre consentement à tout moment.

En particulier, nous vous demandons votre consentement pour :

- la transmission de données personnelles sensibles à des tiers ;
- la personnalisation de nos offres et de nos produits ou services sur la base d'un profilage plus complexe afin d'anticiper vos besoins et vos comportements ;
- toute offre électronique de produits et services non similaires à ceux auxquels vous avez souscrit ou de produits et services de nos partenaires de confiance.

Nous pouvons vous demander un consentement supplémentaire pour traiter vos données personnelles si nécessaire, mais cela n'aura pas d'incidence sur les traitements de données déjà effectués.

4. QUELS TYPES DE DONNÉES PERSONNELLES RECUEILLONS-NOUS ?

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

En fonction notamment des types de produits ou de services que nous vous fournissons et des interactions que nous avons avec vous, nous recueillons différents types de données personnelles à votre sujet :

- **Informations de contact**, adresse postale (privée ou professionnelle), adresse électronique, numéro de téléphone ;
- **Données personnelles,** p. ex. sexe, date de naissance et âge, état civil, nationalité, données figurant dans le passeport, etc. ;
- **Copies de pièces d'identité,** p. ex. passeport, carte d'identité, visa, permis de séjour, etc. ;
- **Mode de vie,** p. ex. loisirs et centres d'intérêt, voyages ;
- **Informations sur les voyages**, telles que dates de voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des clients, informations sur vos co-voyageurs, programmes de fidélisation des compagnies aériennes, etc. ;
- **Données sur la santé**, p. ex. informations sur des besoins particuliers liés à la santé ou sur des maladies et accidents survenus pendant un voyage ;
- **Informations financières,** p. ex. informations de paiement, numéro de carte de crédit, coordonnées bancaires ;
- **Données relatives à vos habitudes et préférences,** en matière d'utilisation de nos produits et services (p. ex. demandes de repas) ;
- **Données collectées lors de nos interactions avec vous**, p. ex. vos commentaires, suggestions, besoins recueillis lors de nos échanges avec vous en personne dans nos agences et lors de conversations téléphoniques (note d'entretien ou enregistrement d'entretien), discussion par e-mail, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos éventuelles réclamations. Vos données de connexion et de suivi telles que les cookies et les traceurs à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites web, services en ligne, applications, pages sur les réseaux sociaux ;
- **Données relatives à vos appareils** (téléphone mobile, ordinateur, tablette, etc.), adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification ;
- **Identifiants de connexion personnalisés ou fonctions de sécurité,** utilisés pour vous connecter à notre site web et à nos applications.

5. AUPRÈS DE QUI RECUEILLONS-NOUS DES DONNÉES PERSONNELLES ?

En règle générale, nous recueillons les données personnelles directement auprès de vous. Nous pouvons toutefois les recueillir également auprès d'autres sources.

Nous collectons parfois des données provenant de sources publiques :

- publications/bases de données mises à disposition par des autorités officielles ou des tiers (p. ex. feuille officielle du commerce, registre du commerce) ;
- sites web/pages sur les réseaux sociaux d'entités juridiques ou de clients commerciaux contenant des informations que vous avez divulguées (p. ex. votre propre site web ou page sur les réseaux sociaux) ;
- informations publiques, comme celles publiées dans la presse.

Nous collectons également des données personnelles auprès de tiers :

- nos clients (p. ex. co-voyageurs) ;
- nos prestataires de services (notamment prestataires de services à l'étranger) ;
- tiers, tels qu'agences de référence de crédit et agences de prévention des fraudes ;
- courtiers en données, qui sont tenus de s'assurer qu'ils collectent les informations pertinentes de manière licite.

6. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET POURQUOI ?

Afin de réaliser certains des objectifs décrits dans la présente déclaration de protection de données, en particulier l'organisation d'un voyage, nous pouvons, le cas échéant, partager vos données personnelles avec :

- nos prestataires de services dans le pays de destination (p. ex. agences, guide, réservation d'hôtel, service de transfert et éventuellement d'excursion), les prestataires de services de transport (compagnie aérienne, train, location de voiture, etc.) et les opérateurs d'hébergement (hôtel, auberges, etc.) ;
- les sous-traitants qui fournissent des services pour notre compte (p. ex. services informatiques, logistique, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
- certaines professions réglementées telles que les avocats, les notaires ou les commissaires aux comptes lorsque cela s'avère nécessaire dans des circonstances spécifiques (litige, audit, etc.) ;
- des partenaires pour la réalisation de publicité, d'études de marché et d'opinion ;
- des partenaires qui nous apportent leur soutien dans le cadre de l'élucidation d'infractions (p. ex. fraude), de l'exercice ou de la défense de droits en justice ;
- les autorités et services officiels (p. ex. autorités fiscales, ambassades du pays de destination) en cas d'obligation légale ou administrative (p. ex. obligations de conservation, obtention de visas, obtention d'informations sur les conditions sur d'entrée sur le territoire).

7. TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cas de transferts internationaux depuis la Suisse ou l'Espace économique européen (EEE) vers un pays non membre de l'EEE (pays tiers), vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert transfrontalier. Vous devez en particulier vous attendre à ce que vos données soient transmises dans vos pays de destination, mais aussi dans d'autres pays en Europe, aux États-Unis et dans le monde où sont établis des prestataires de services que nous mandatons. Si le PFPDT ou la Commission européenne a reconnu qu'un pays tiers offre un niveau de protection des données adéquat, vos données personnelles peuvent être transmises sur cette base.

Pour les transferts dans un pays tiers où le niveau de protection n'a pas été reconnu comme adéquat par le PFPDT et la Commission européenne, nous nous appuierons sur une dérogation applicable à la situation

spécifique (p. ex. si le transfert est nécessaire à l'exécution de notre contrat avec vous) ou nous mettrons en œuvre l'une des garanties suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- les clauses contractuelles types de la Commission européenne approuvées par le PFPDT ;
- des règles d'entreprise contraignantes.

Pour obtenir une copie de ces garanties ou des précisions sur l'endroit où elles sont disponibles, vous pouvez envoyer une demande écrite comme indiqué au point 2.

8. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conservons vos données personnelles pendant la durée requise pour remplir nos obligations contractuelles et pour nous conformer aux lois et règlements applicables ou pendant une durée différente, conforme à nos intérêts commerciaux légitimes, tels que la bonne tenue des comptes et la réponse aux réclamations juridiques ou aux demande des autorités. Les copies de pièces d'identité sont conservées tout au long de leur validité effective.

9. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Nous recourons à des mesures de sécurité techniques et opérationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles que nous conservons contre la manipulation, la perte partielle ou intégrale et l'accès non autorisé par des tiers (p. ex. cryptage de la transmission des données, contrôles d'accès, etc.). Nos mesures de sécurité sont améliorées en continu conformément à l'évolution technologique.

Nous prenons des mesures de précaution adaptées afin de protéger vos données. Toutefois, la transmission d'informations via Internet et d'autres moyens électroniques présente toujours des risques pour la sécurité et nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises de cette manière.

10. COMMENT SUIVRE L'ÉVOLUTION DE CETTE DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES ?

Dans un monde où les technologies évoluent constamment, nous réexaminons régulièrement la présente déclaration de protection des données et la mettons à jour si nécessaire.

La version en vigueur publiée sur notre site web fait foi. Nous vous invitons à consulter la dernière version de ce document en ligne, et nous vous informerons de toute modification par le biais de notre site web ou de nos canaux de communication habituels.