

PRIVACY NOTICE

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ



Think Travel. Think TUI. TUI crée des moments inoubliables pour ses clients partout dans le monde et réalise leurs rêves. La protection des données à caractère personnel que vous partagez avec nous représente un élément important dans cette démarche. Nous voulons vous donner l'assurance que vos données sont en sécurité avec nous, et vous expliquer comment nous les mettons à profit pour vous offrir une expérience encore plus unique et enrichissante. Consultez le site web de [TUI Group](#) pour plus d'informations à notre égard.

Domaines couverts par cet avis de confidentialité

Tui France (ci-après dénommé(e) "nous" ou "notre" dans le présent avis), membre de [TUI Group](#), est le responsable du traitement des données.

Nous nous engageons à agir comme il se doit lors de la collecte, de l'utilisation et de la protection de vos données à caractère personnel. Le respect de votre vie privée est important à nos yeux. C'est pourquoi nous vous prions de prendre le temps de lire notre avis de confidentialité qui explique :

- Les types de données à caractère personnel que nous collectons, et pourquoi ;
- Quand et comment nous pouvons partager des données à caractère personnel au sein de TUI Group et avec d'autres organisations ;
- Les choix qui s'offrent à vous, notamment dans la manière d'accéder à vos données à caractère personnel et de les mettre à jour.

Nous avons fait de notre mieux pour simplifier le présent avis mais, si des termes tels que responsable du traitement et catégories spéciales de données à caractère personnel ne vous sont pas familiers, consultez leur définition et d'autres encore dans les [termes clés](#).

Données à caractère personnel que nous collectons

Lorsque vous vous inscrivez à l'un de nos services, il se peut que vous nous fournissiez:

- Vos détails personnels comme votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone et votre date de naissance ;
- Les détails de connexion de votre compte comme votre nom d'utilisateur et le mot de passe choisi.

Lorsque vous naviguez sur nos sites Internet ou utilisez nos applis mobiles, il se peut que nous collections:

- Vos préférences de voyage;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur nos sites Internet et nos applis mobiles;
- Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur les sites web d'autres organisations;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur;
- Vos préférences sociales, vos intérêts et vos activités.

Lorsque vous achetez nos produits dans nos shops ou en ligne, il se peut que nous collections:

- Des informations sur les passagers, des détails sur les passeports et d'autres détails de pièces d'identité;
- Des détails d'assurance;
- Des données médicales pertinentes et toute demande spéciale, alimentaire, religieuse ou liée à un handicap;
- Des informations sur vos achats, y compris ce que vous avez acheté, quand et où vous l'avez acheté, comment vous avez payé et vos informations de crédit ou autres informations de paiement;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur nos sites Internet et nos applis mobiles;
- Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur les sites web d'autres organisations;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur;
- Vos préférences sociales, vos intérêts et vos activités.

Lorsque vous nous contactez, que nous vous contactons ou que vous participez à des promotions, à des concours, à des enquêtes ou à des questionnaires sur nos services, il se peut que nous collections:

- Les données à caractère personnel que vous fournissez lorsque vous nous contactez, y compris par e-mail, courrier postal et téléphone ou sur les réseaux sociaux, comme votre nom, votre nom d'utilisateur et vos coordonnées;
- Des détails d'e-mails et d'autres communications numériques que nous vous avons envoyés et que vous avez ouverts, dont tout lien sur lequel vous avez cliqué;
- Votre feed-back et vos contributions à des sondages et questionnaires auprès des clients.

Autres sources de données à caractère personnel

- Il se peut que nous utilisions des données à caractère personnel d'autres sources, comme des entreprises spécialisées qui fournissent des informations, des partenaires de distribution et des registres publics;
- Votre compagnie d'assurances, leurs agents et leur personnel médical peuvent échanger avec nous des données à caractère personnel pertinentes et des catégories spéciales de données à caractère personnel lorsque nous/ils devons/doivent agir en votre nom, dans l'intérêt d'autres clients ou en cas d'urgence;
- Si vous utilisez vos identifiants de réseaux sociaux pour vous connecter à nos plateformes et services en ligne, p. ex. Facebook, Google+ et Twitter, vous acceptez de partager vos détails d'utilisateur avec nous. Par exemple: votre nom, votre adresse e-mail, votre date de naissance, votre localisation et toute autre information que vous choisissez de partager avec nous;
- Nous pouvons utiliser des images CCTV, une adresse IP et les détails de navigateur collectés dans ou à proximité immédiate de nos shops, locaux, autres bâtiments et navires de croisière.

Données à caractère personnel que vous fournissez à propos d'autres individus

- Nous utilisons des données à caractère personnel que vous fournissez à propos d'autres individus, comme les personnes de votre réservation;
- En fournissant les données à caractère personnel d'autres personnes, vous devez être certain qu'elles y consentent et que vous êtes autorisé à le faire. Vous devriez également vous assurer, le cas échéant, qu'elles comprennent comment nous pouvons utiliser leurs données à caractère personnel.

Utilisation de vos données à caractère personnel

Nous utilisons vos données à caractère personnel de diverses manières décrites ci-dessous.

Afin de vous procurer les produits et services que vous demandez

Nous devons procéder au traitement de vos données à caractère personnel en vue de gérer votre compte ou votre réservation, de vous procurer les produits et services que vous souhaitez acheter et de vous prêter assistance dans le cadre de toute commande ou de tout remboursement que vous pouvez demander.

Afin de gérer et d'améliorer nos produits, services et opérations quotidiennes

Nous utilisons des données à caractère personnel pour gérer et améliorer nos produits, sites web, applis mobiles, programme(s) de fidélité clients ou de reconnaissance ainsi que d'autres services.

Nous surveillons la manière dont nos services sont utilisés pour nous aider à protéger vos données à caractère personnel, détecter et prévenir les fraudes, les autres délits et l'utilisation abusive de nos services. Et ce, pour nous assurer que vous puissiez recourir à nos services en toute sécurité.

Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour réagir aux opérations de sécurité, accidents ou autres incidents similaires et les gérer, y compris à des fins médicales et d'assurance.

Nous utilisons les données à caractère personnel à des fins d'études de marché et de recherche et développement internes, et en vue de déployer et d'améliorer notre gamme de produits, nos services, nos shops, nos systèmes informatiques, notre sécurité, notre savoir-faire et la manière dont nous communiquons avec vous.

Nous utilisons des images CCTV pour assurer la sécurité des personnes employées dans et visitant nos shops, locaux et autres bâtiments, et en vue de prévenir, de détecter et de poursuivre tout délit. Nous pouvons également faire usage de ces images pour établir, exercer ou défendre nos droits juridiques.

Afin de personnaliser votre expérience

Nous tenons à nous assurer que les communications marketing liées à nos produits et services et à ceux de nos prestataires, de nos partenaires de distribution et de [TUI Group](#), publicités en ligne incluses, correspondent à vos centres d'intérêt.

À cet effet, il se peut que nous utilisions vos données à caractère personnel pour mieux comprendre vos centres d'intérêt, de manière à essayer de prédire quels produits, services et informations vous intéresseraient le plus. Cela nous permet d'affiner nos communications pour qu'elles soient les plus pertinentes et intéressantes possibles pour vous.

En étudiant votre comportement de navigation et vos achats, nous serons mieux à même de vous cerner en tant que client et de vous proposer des offres et services personnalisés.

Il se peut également que nous évaluions vos réactions aux communications marketing liées aux produits et services que nous offrons, ce qui nous permettra de vous proposer des produits et services qui répondent davantage à vos besoins en tant que client.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier d'un service personnalisé de notre part, vous pouvez modifier vos préférences en ligne, par téléphone ou par courrier (p. ex. e-mail) à tout moment. Nous actualiserons votre dossier dans les plus brefs délais.

Afin de vous contacter et d'interagir avec vous

Nous sommes toujours soucieux de vous procurer le meilleur service possible en tant que client. Ainsi, si vous nous contactez, par exemple par e-mail, courrier postal, téléphone ou au moyen des réseaux sociaux, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour toute clarification ou assistance que vous demandez.

Nous devons traiter vos données à caractère personnel afin de gérer les promotions ou concours auxquels vous choisissez de participer, dont les promotions ou concours organisés avec nos prestataires et partenaires de distribution. Par exemple: si vous gagnez un prix.

Nous pouvons vous inviter à prendre part à des sondages, à des questionnaires et à d'autres études de marché destinés aux clients réalisés par [TUI Group](#) et d'autres organisations pour notre compte.

En vue de mieux vous cerner en tant que client et de vous fournir des services et communications marketing (dont des publicités en ligne correspondant à vos centres d'intérêt), nous pouvons combiner les données à caractère personnel que nous collectons lors de vos achats dans les shops avec les données à caractère personnel collectées à partir de nos sites web, applis mobiles et autres sources.

Nous ne vendons **pas** vos données à caractère personnel à des tiers.

@ Communications marketing

De temps à autre, il se peut que nous vous envoyions des offres et actualités pertinentes concernant nos produits et services de diverses façons, notamment par e-mail. Nous pouvons également vous faire parvenir des informations à propos de produits et services d'autres entreprises susceptibles de vous intéresser selon nous. Nous procéderons uniquement à ces envois si vous avez préalablement accepté de recevoir ces communications marketing.

Lorsque vous réservez ou vous inscrivez auprès de nos services, nous vous demanderons si vous aimeriez recevoir des communications marketing. Vous pouvez modifier vos préférences marketing en ligne, par téléphone, en utilisant le lien de désinscription dans nos e-mails marketing, en répondant STOP aux codes des messages SMS marketing ou par écrit (e-mail p. ex.) à tout moment. Il va de soi que le choix vous appartient entièrement. Toutefois, si vous déclarez que vous ne souhaitez pas recevoir d'informations marketing de notre part, vous ne recevrez pas les offres ou promotions avantageuses susceptibles de vous intéresser.

Vous pouvez continuer à recevoir des communications de service de notre part, comme des confirmations de réservations effectuées auprès de notre société et des informations importantes sur l'utilisation de nos produits ou services.

Études de marché

Il se peut que nous vous contactions dans le cadre d'études de marché, car nous aimons connaître votre opinion pour nous aider à améliorer nos produits et services. Vous avez toujours le choix de participer à notre étude de marché ou de la poursuivre.

Partage des données à caractère personnel avec des prestataires et des partenaires de distribution

En vue de vous procurer les produits ou services que vous demandez, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec les prestataires des modalités de votre voyage, dont les compagnies aériennes, les hôtels et les sociétés de transport.

Nous collaborons également avec des prestataires soigneusement sélectionnés qui assurent certaines fonctions pour notre compte. Des sociétés s'occupent, par exemple, des services informatiques, du stockage et de la compilation des données, du marketing, des études de marché, du traitement des paiements et de la livraison des produits et services.

Il se peut aussi que nous devions partager des données à caractère personnel afin d'établir, d'exercer ou de défendre nos droits juridiques, en ce compris la transmission de données à caractère personnel à des tiers afin de prévenir la fraude et réduire le risque de crédit.

Lorsque nous partageons des données à caractère personnel avec d'autres organisations, nous leur demandons de sécuriser ces données et de ne pas les utiliser pour leurs propres fins commerciales.

Nous partageons uniquement les données à caractère personnel strictement nécessaires pour permettre à nos prestataires et partenaires de distribution de vous/nous fournir leurs services.

Partage des données à caractère personnel avec les autorités de contrôle

Pour vous permettre de voyager, il se peut que la divulgation et le traitement de vos données à caractère personnel soient obligatoires (conformément aux exigences gouvernementales au(x) point(s) de départ et/ou d'arrivée) à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

Certains pays autoriseront uniquement le voyage moyennant des informations préalables sur les passagers (par exemple [Caricom API Data](#) et [US Secure Flight Data](#)). Ces exigences peuvent varier selon votre destination. Nous vous conseillons de les vérifier. Même si elles ne sont pas obligatoires, nous pouvons apporter notre assistance lorsque nécessaire.

Nous pouvons partager les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres instances publiques si la loi l'exige ou si nous y sommes juridiquement autorisés.

Partage des données à caractère personnel au sein de TUI Group

Notre avis de confidentialité s'applique à tous les services proposés par TUI Group, à l'exclusion de ceux qui disposent d'avis de confidentialité distincts qui n'intègrent pas le présent avis. Il se peut que nous partagions les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres sociétés de [TUI Group](#), par exemple en vue de vous procurer les produits et services que vous demandez, de gérer et d'améliorer nos produits, services et opérations quotidiennes, d'aider à personnaliser votre expérience, le cas échéant de prendre contact et de communiquer avec vous et, moyennant autorisation et s'il y a lieu, à des fins de marketing ou d'études de marché.

Nous pouvons également partager des données à caractère personnel avec une organisation à laquelle nous vendons ou cédon (ou avec laquelle nous engageons des négociations pour vendre ou céder) l'une ou l'autre de nos activités, ou tout droit ou toute obligation nous incombant dans le cadre d'un contrat avec vous. Si la vente ou la cession est approuvée, l'organisation recevant vos données à caractère personnel peut en faire usage de la même manière que nous.

Protection de vos données à caractère personnel

Nous connaissons l'importance de la protection et de la gestion de vos données à caractère personnel. Nous prenons des mesures de sécurité appropriées pour vous aider à protéger vos données à caractère personnel contre toute perte accidentelle et tout accès, toute utilisation, toute altération et toute divulgation non autorisé(e).

La sécurité de vos données dépend également de vous. Exemple: lorsque nous vous avons donné ou lorsque vous avez choisi un mot de passe pour accéder à certains services, vous êtes tenu de maintenir la confidentialité de ce mot de passe.

Les données à caractère personnel que nous collectons auprès de vous peuvent être transférées et stockées dans un lieu situé en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Elles peuvent également être traitées par des organisations situées en dehors de l'EEE qui travaillent pour nous ou l'un de nos prestataires. Nous mettons en place des mesures de protection appropriées afin de nous assurer que vos données à caractère personnel soient adéquatement protégées et traitées conformément au présent avis. Ces mesures de protection comprennent, sans s'y limiter, des clauses contractuelles adaptées, comme les [clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne](#), et des mesures de sécurité appropriées.

Rétention des données

Nous conserverons vos données à caractère personnel le temps nécessaire aux fins définies dans le présent avis et/ou afin de respecter les prescriptions juridiques et réglementaires. Passé ce délai, nous effacerons vos données à caractère personnel de manière sécurisée. Si vos données sont nécessaires après ce délai à des fins analytiques, historiques ou à d'autres fins commerciales légitimes, nous prendrons les mesures adéquates pour les rendre anonymes.

À propos des cookies et des technologies similaires

Les cookies sont de petits fichiers de données qui permettent à un site web de collecter et de stocker une gamme de données sur votre ordinateur de bureau, votre ordinateur portable ou votre appareil mobile. Ils nous aident à proposer des caractéristiques et fonctionnalités importantes sur nos sites Internet et nos applis mobiles, et nous les utilisons pour améliorer votre expérience client. Veuillez consulter notre [avis individuel sur les cookies](#).

Liens vers d'autres sites web

Nos sites web ou applis mobiles peuvent contenir des liens vers d'autres sites Internet exploités par d'autres organisations qui disposent de leurs propres avis de confidentialité. Lisez attentivement les conditions et l'avis de confidentialité avant de communiquer vos données à caractère personnel sur le site web d'une autre organisation, puisque nous déclinons toute responsabilité concernant les sites web d'autres organisations.

Fonctionnalités des réseaux sociaux

Nos sites web ou applis mobiles peuvent contenir des fonctionnalités de réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Google+ et Pinterest qui disposent de leur propre avis de confidentialité.



Lisez attentivement leurs conditions et leur avis de confidentialité avant de communiquer vos données à caractère personnel, puisque nous déclinons toute responsabilité pour ces fonctionnalités.

Accès et mise à jour de vos données à caractère personnel et plaintes

Vous avez le droit de demander une copie des données à caractère personnel que nous détenons à votre égard, bien que vous devriez pouvoir accéder en ligne aux données à caractère personnel associées à votre compte ou à votre réservation. Vous pouvez nous écrire pour demander une copie d'autres données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet.

Veillez inclure tout détail qui nous aidera à vous identifier et à localiser vos données à caractère personnel. L'accès à vos données, lorsque nous sommes en mesure de vous l'offrir, est gratuit sauf si plusieurs copies sont demandées. Dans ce cas, il se peut que nous imputions des frais raisonnables en fonction des coûts administratifs.

Nous tenons à nous assurer que les données à caractère personnel que nous détenons à votre égard sont exactes et actualisées. Si l'une des informations que nous possédons n'est pas correcte, veuillez nous le communiquer.

Vous pouvez également demander de rectifier ou de supprimer vos données à caractère personnel, vous opposer à leur traitement et, lorsque c'est techniquement possible, demander à ce que les données à caractère personnel fournies soient transmises à une autre organisation.

Nous mettrons à jour ou effacerons vos données, à moins d'être tenus de les conserver à des fins commerciales ou juridiques légitimes.

Vous pouvez aussi nous contacter si vous avez une plainte concernant la façon dont nous collectons, stockons ou utilisons vos données à caractère personnel. Nous mettons tout en œuvre pour résoudre les plaintes mais, si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités locales de protection des données : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Veillez soumettre votre demande ou votre plainte par écrit au département juridique/ Délégué à la Protection des Données (DPO) :

Tui France
Département juridique / DPO
32 rue Jacques Ibert
92300 Levallois Perret

dpo@tuifrance.fr

Nous tenons à souligner que nous pouvons contrôler votre identité avant de traiter votre demande ou plainte. Il se peut que nous vous demandions davantage d'informations en vue de nous assurer que vous êtes autorisé à déposer une telle requête ou plainte lorsque vous nous contactez pour le compte d'une autre personne.

Base légale du traitement de données à caractère personnel

Nous collecterons et utiliserons vos données à caractère personnel uniquement si au moins une des conditions suivantes s'applique :

- Nous avons votre autorisation ;

Exemple: compte client

Lorsque vous créez un compte client, vous nous autorisez à traiter vos données à caractère personnel.

- C'est nécessaire pour un contrat avec vous ou en vue d'entreprendre des démarches à votre demande avant de conclure un contrat ;

Exemple: afin de vous procurer les produits et services que vous demandez

Nous devons procéder au traitement de vos données à caractère personnel en vue de gérer votre compte ou votre réservation, de vous procurer les produits et services que vous souhaitez acheter et de vous prêter assistance dans le cadre de toute commande ou de tout remboursement que vous pouvez demander.

- Cela apparaît nécessaire en vue du respect d'une obligation légale ;

Exemple: partage des données à caractère personnel avec les autorités de contrôle

Pour vous permettre de voyager, il se peut que la divulgation et le traitement de vos données à caractère personnel soient obligatoires (conformément aux exigences gouvernementales au(x) point(s) de départ et/ou d'arrivée) à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

- C'est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autres personnes ;

Exemple: en cas d'urgence

Votre compagnie d'assurances, leurs agents et leur personnel médical peuvent échanger avec nous des données à caractère personnel pertinentes et des catégories spéciales de données à caractère personnel lorsque nous/ils devons/doivent agir en votre nom, dans l'intérêt d'autres clients ou en cas d'urgence.

- Cela relève de l'intérêt public ou nous détenons une autorisation officielle ;

Exemple: opérations de sécurité

Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour réagir aux opérations de sécurité, aux accidents ou aux autres incidents similaires et les gérer, y compris à des fins médicales et d'assurance.

- Cela relève de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers, et ceux-ci ne sont pas annulés par vos intérêts ou droits.

Exemple: afin de personnaliser votre expérience

Il se peut que nous utilisions vos données à caractère personnel pour mieux comprendre vos centres d'intérêt, de manière à essayer de prédire quels produits, services et informations vous intéresseraient le plus. Cela nous permet d'affiner nos communications pour qu'elles soient les plus pertinentes et intéressantes possibles pour vous.

Lorsque nous devons traiter des catégories spéciales de données à caractère personnel, par exemple des données de santé pour des raisons médicales, nous le ferons uniquement si une ou plusieurs conditions additionnelles s'appliquent. Exemples: nous avons votre consentement explicite; c'est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autres personnes et vous n'êtes pas capable physiquement ou légalement de donner votre consentement; c'est nécessaire pour établir, exercer ou défendre des requêtes légales; c'est nécessaire pour des raisons d'intérêt public substantiel.

Modifications de notre avis

Le présent avis remplace toutes les versions précédentes. Il se peut que nous modifiions l'avis à tout moment. Par conséquent, veuillez le consulter régulièrement sur notre (nos) site(s) Internet pour toute mise à jour. Si les modifications ont une portée étendue, nous publierons une notification visible sur notre (nos) site(s) web y compris, si nous l'estimons approprié, une notification électronique des modifications apportées à l'avis de confidentialité.

Dernière actualisation : **juin 2017**

Termes clés

Responsable du traitement: le responsable du traitement détermine les finalités et le mode d'utilisation des données à caractère personnel.

Espace économique européen (EEE): les États membres de l'UE, la Norvège, l'Islande et le Lichtenstein.

Publicités en ligne: les messages de marketing que vous pouvez apercevoir sur Internet.

Catégories spéciales de données à caractère personnel: il s'agit de catégories de données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, des opinions politiques, des croyances philosophiques ou religieuses, l'affiliation à un syndicat, des données génétiques, des données biométriques dans le but de l'identification unique d'une personne physique, des données de santé et des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Caricom API Data: certains ou tous les États de la Communauté des Caraïbes ont conclu un accord avec les États-Unis en vertu duquel les informations préalables sur les passagers requises par et fournies aux États de cette communauté aux fins de la sécurité frontalière seront transmises au département américain de la sécurité intérieure en vue du traitement pour le compte de ces

États. Veuillez consulter le [site Internet de la Communauté des Caraïbes](#) pour de plus amples informations.

US Secure flight Data: la Transportation Security Administration (TSA, administration de sécurité du transport) exige que vous fournissiez vos nom complet, date de naissance et sexe pour l'analyse de la liste de surveillance. Vous pouvez également indiquer votre numéro de recours, le cas échéant. À défaut, les autorités peuvent vous refuser l'accès au transport ou à la zone frontalière. Il se peut que la TSA partage les informations que vous avez fournies avec les agences de respect de la loi et de renseignements ou autres, dans le cadre de son système publié d'avis d'enregistrement. Veuillez consulter le [site Internet de la TSA](#) pour de plus amples informations.
