

Politique de confidentialité

ALATIK SA. (« **Nous** ») est responsable, en tant que responsable des données, de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de ses activités. Notre tâche consiste à fournir à nos client·e·s une offre complète de services de voyage.

Dans la présente politique de confidentialité, nous vous expliquons comment nous traitons vos données personnelles et comment vous pouvez les contrôler et les gérer. Notre traitement des données peut éventuellement être couvert par d'autres informations sur la protection des données, notamment celles figurant dans les conditions générales (de voyage), ou découler des circonstances resp. être régies par la loi.

La présente politique de confidentialité correspond aux exigences de la loi suisse sur la protection des données ainsi que, le cas échéant, du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

1. ÊTES-VOUS CONCERNÉ PAR CE MESSAGE ?

La présente politique de confidentialité s'applique à vous si vous :

- êtes notre client·e ou vous trouvez dans une relation contractuelle avec nous ;
- voyagez avec un·e de nos client·e·s ;
- vous intéressez à nos produits ou services et mettez ainsi vos données personnelles à notre disposition (p. ex. dans une agence, sur nos sites Internet et applications ou lors de manifestations) afin que nous puissions prendre contact avec vous.

Si vous mettez à notre disposition les données personnelles d'autres personnes, veuillez vous assurer que vous les informez de la transmission de leurs données personnelles et invitez-les à lire la présente politique de confidentialité. Nous veillerons à faire de même chaque fois que cela sera possible (p. ex. lorsque nous disposerons des coordonnées de la personne concernée).

2. COMMENT POUVEZ-VOUS CONTRÔLER NOTRE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous avez des droits qui vous permettent de contrôler efficacement vos données personnelles et la façon dont nous les traitons. Nous vous expliquons ci-après vos droits en rapport avec vos données personnelles.

Si vous souhaitez exercer les droits énumérés ci-après, veuillez adresser une demande par e-mail à info@natural-travel.ch ou par courrier postal à l'adresse suivante : ALATIK SA., Rue de Cornavin 11, 1201 Genève.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre de la présente politique de confidentialité, veuillez les adresser à l'adresse suivante : info@alatik.ch

2.1 VOUS POUVEZ DEMANDER DES INFORMATIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous souhaitez des informations sur vos données personnelles, nous mettons à votre disposition une copie des données personnelles que vous avez demandées ainsi que des informations sur leur traitement.

Votre droit d'accès peut être restreint dans les cas prévus par la loi.

2.2 VOUS POUVEZ DEMANDER LA RECTIFICATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous estimez que vos données personnelles sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées ou complétées en conséquence. Dans certains cas, la présentation de justificatifs peut être nécessaire.

2.3 VOUS POUVEZ DEMANDER LA SUPPRESSION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dès lors que 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 un traitement reposant sur un intérêt légitime, vous pouvez vous y opposer pour des raisons qui découlent de votre situation personnelle. Informez-nous dans ce cas de manière détaillée du traitement correspondant et des motifs de votre opposition. Nous suspendrons le traitement de vos données personnelles, sauf si des motifs légitimes et impérieux s'appliquent ou si le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

2.5 VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES À DES FINS DE PUBLICITÉ DIRECTE

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de publicité directe. Cela vaut également pour le profilage, dans la mesure où il est lié à une telle publicité directe.

2.6 VOUS POUVEZ DEMANDER LA LIMITATION DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Si vous contestez l'exactitude des données personnelles que nous utilisons ou vous opposez au traitement de vos données personnelles, nous examinerons ou réviserons votre demande. Vous pouvez demander que nous limitions le traitement de vos données personnelles pendant que nous examinons votre demande.

2.7 VOUS AVEZ DES DROITS CONTRE UNE DÉCISION INDIVIDUELLE AUTOMATISÉE

Vous avez en principe le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques à votre égard ou vous affecte de manière significative. Nous pouvons cependant automatiser une telle décision si elle est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat avec nous, permise en vertu de dispositions légales ou si vous avez donné votre consentement.

Dans ce cas, vous avez le droit de contester la décision, d'exposer votre point de vue et de charger une personne compétente de la vérification de la décision.

2.8 VOUS POUVEZ RÉVOQUER VOTRE CONSENTEMENT

Dans les cas où un traitement est basé sur un consentement que vous avez déclaré, vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment.

2.9 VOUS POUVEZ DEMANDER LA TRANSFÉRABILITÉ D'UNE PARTIE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous pouvez demander une copie des données personnelles que vous avez mises à disposition dans un format structuré, commun et lisible par machine. Si cela est techniquement possible, vous pouvez nous demander de transmettre cette copie à un tiers.

2.10 RÉCLAMATIONS AUPRÈS DU PRÉPOSÉ FÉDÉRAL À LA PROTECTION DES DONNÉES ET À LA TRANSPARENCE

En plus des droits susmentionnés, vous pouvez déposer une réclamation auprès des autorités de surveillance compétentes. En Suisse, il s'agit du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berne.

3. DANS QUEL BUT ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

3.1 EXÉCUTION DU CONTRAT ET INTÉRÊT LÉGITIME

Dans ce paragraphe, nous vous expliquons quelle est la finalité du traitement de vos données personnelles et sur quelle base juridique celui-ci repose. Nous utilisons avant tout vos données personnelles pour exécuter un contrat dont vous êtes partie ou sur demande de votre part pour réaliser des mesures précontractuelles. Nous pouvons toutefois également traiter vos données personnelles pour répondre à notre intérêt légitime ou à celui de tiers.

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

- conclure un contrat (de voyage) avec vous. Nous pouvons traiter des données personnelles afin de vous enregistrer en tant que nouveau client, signer un contrat et le remplir avec vous ;
- mettre à votre disposition des produits et services que vous avez acquis dans le cadre du contrat respectif ;
- effectuer le décompte, la facturation et l'encaissement ;
- vous fournir des services liés à la préparation et à la réalisation d'un voyage ;
- à des fins d'assurance ;
- proposer des services de conseil ;
- pouvoir apporter une aide en cas de difficultés pendant le voyage ;
- vous donner accès à nos plateformes numériques. Nous pouvons traiter des données personnelles si vous utilisez nos plateformes numériques à différentes fins (p. ex. pour gérer vos informations personnelles ou avoir accès à des informations de voyage) ;
- pour donner accès à nos locaux et installations. Nous pouvons traiter des données personnelles si vous nous rendez visite dans nos locaux afin de réaliser un contrôle d'accès et de sécurité approprié ;
- pour communiquer avec vous. Nous pouvons traiter des données personnelles si vous souhaitez entrer en contact avec nous, si vous nous demandez des informations sur notre entreprise ou nos services ou si le contrat doit être mis à jour ;
- répondre à vos questions et vous offrir un soutien ;
- gérer la dissolution du contrat.

Si 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 nous assurer qu'ils sont proportionnés. Dans le cadre de notre activité commerciale en tant que voyageur, nous utilisons également vos données personnelles pour :

- poursuivre le développement de nos produits et services ;
- améliorer la cybersécurité, gérer nos plateformes et nos sites Internet et assurer la continuité des opérations ;
- mettre en œuvre l'introduction de solutions informatiques ;
- effectuer la maintenance des systèmes informatiques en fonctionnement ;
- améliorer l'automatisation et l'efficacité de nos opérations et de nos services à la clientèle (p. ex. remplir automatiquement les réclamations, suivre vos demandes et améliorer 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) ;
- permettre la revendication et la défense de droits légaux dans le cadre de litiges juridiques et de procédures administratives ;
- organiser des concours, des actions commerciales et réaliser des sondages d'opinion et des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle.

3.2 PUBLICITÉ ET MARKETING

Si vous êtes client-e et si vous ne vous y opposez pas, nous pouvons vous envoyer des offres pour nos produits et services. Nous veillons à ce que ces offres commerciales concernent des produits ou services qui correspondent à vos besoins et complètent les offres dont vous bénéficiez déjà. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

3.3 CONSENTEMENT

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous informerons de manière ciblée et vous demanderons votre consentement. Naturellement, vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

En particulier, nous vous demandons votre consentement pour :

- la transmission de données personnelles sensibles à des tiers ;
- une adaptation sur mesure de notre offre et de nos produits ou services sur la base d'un profil complexe afin de prévoir vos besoins et votre comportement ;
- toutes les offres électroniques pour des offres et services qui ne sont pas similaires à ceux que vous avez achetés, ou pour les produits et services de nos partenaires de confiance.

Si nécessaire, nous pouvons vous demander un consentement supplémentaire pour le traitement de vos données personnelles, mais cela n'a aucun effet sur les traitements de données déjà effectués.

4. QUELS SONT LES TYPES DE DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, c.-à-d. toutes les informations qui vous identifient ou qui permettent de vous identifier.

En fonction du type de produit ou de service que nous vous proposons, et des interactions que nous avons avec vous, nous collectons différents types de données personnelles vous concernant :

- **coordonnées**, (privées ou professionnelles) adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone ;
- **informations personnelles**, ex. sexe, date de naissance et âge, taille, poids, état civil, nationalité, données figurant sur le passeport, etc. ;
- **style de vie**, p. ex. loisirs et centres d'intérêt, voyages ;
- **informations relatives au voyage**, telles que les dates du voyage, l'itinéraire/la destination, la compagnie aérienne, l'hôtel, le prix, les souhaits du client, les informations sur vos compagnons de voyage, les programmes de fidélisation, etc. ;
- **données relatives à la santé**, p. ex. des informations sur les besoins particuliers liés à la santé ou sur les maladies et les accidents survenus pendant un voyage ;
- **données financières**, p. ex. informations de paiement, numéro de carte de crédit, coordonnées bancaires ;
- **données sur vos habitudes et préférences**, en ce qui concerne l'utilisation de nos produits et services (p. ex. choix alimentaires) ;
- **données issues de nos interactions avec vous**, p. ex. vos commentaires, suggestions, besoins, recueillis lors de nos échanges avec vous en face à face dans nos succursales et lors des communications téléphoniques (note d'entretien ou enregistrement d'entretien), des communications par e-mail, chat, chatbot, des échanges sur nos médias sociaux et de vos éventuelles réclamations. Vos données de connexion et de suivi (collectées p. ex. via des cookies à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet), des services en ligne, d'autres applications ;
- **données sur vos appareils**(téléphone mobile, ordinateur, tablette, etc.), telles que adresse IP, données techniques et données d'identification uniques ;
- **identifiants de connexion personnels ou éléments de sécurité** qui sont utilisés pour vous connecter à notre site Internet et à nos applications.

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

En règle générale, nous collectons les données personnelles directement auprès de vous. Nous pouvons toutefois également les collecter à partir d'autres sources.

Nous recueillons parfois des données de sources publiques :

- publications/banques de données mises à disposition par des autorités officielles ou des tiers (p. ex. la Feuille officielle suisse du commerce ou le Registre du commerce) ;
- sites Internet/présences dans les médias sociaux de personnes juridiques ou d'entreprises qui contiennent des informations que vous avez publiées (p. ex. votre propre site Internet ou votre présence sur les médias sociaux) ;
- informations publiques, p. ex. informations issues des médias.

Nous collectons également des données personnelles de tiers :

- de nos client-e-s (p. ex. comme personnes voyageant avec vous) ;
- de nos partenaires commerciaux (p. ex. tour-opérateur, fournisseur de prestations à l'étranger) ;
- de tiers tels que les sociétés de renseignements économiques et les agences de lutte contre la fraude ;
- de prestataires de services de recherche d'adresses, qui sont eux-mêmes responsables de la collecte légale des informations pertinentes.

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

Afin de remplir certaines des finalités décrites dans la présente politique de confidentialité, notamment la réalisation d'un voyage, il est possible que nous transmettions vos données personnelles à d'autres personnes. Il peut notamment s'agir de :

- nos prestataires de services dans le pays de destination (p. ex. agences, guides touristiques, réservation d'hôtels, services de transfert et d'excursion), les prestataires de services de transport (compagnie aérienne, train, location de voitures, etc.) et les fournisseurs d'hébergement (hôtel, auberges, etc.) ;

- sous-traitants qui fournissent des services en notre nom (p. ex. services informatiques, logistique, services d'impression, télécommunications, recouvrement, conseil et vente ainsi que marketing) ;
- certaines professions réglementées telles que les avocats, les notaires ou les comptables, lorsque les circonstances l'exigent (litiges, audit, etc.), ainsi que nos assureurs ;
- partenaires pour la réalisation de publicité, d'études de marché et d'opinion ;
- partenaires nous assistant dans la clarification d'infractions pénales (p. ex. fraude), la revendication, l'exercice ou la défense de droits légaux ;
- autorités et services officiels (p. ex. autorités financières, messages du pays de destination) en cas d'obligation légale ou officielle (p. ex. obligations de conservation, obtention du visa, satisfaction des conditions d'entrée).

7. TRANSFERT INTERNATIONAL DE DONNÉES PERSONNELLES

En cas de transferts internationaux de la Suisse et de l'Espace économique européen (EEE) vers un pays n'appartenant pas à l'EEE (pays tiers), vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert transfrontalier. Vous devez notamment vous attendre à ce que vos données soient transférées vers votre pays de destination. Mais également vers des pays européens, aux USA et à travers le monde, où se trouvent les fournisseurs et prestataires auxquels nous avons recours. Si le PFPDT ou la Commission européenne a reconnu qu'un pays tiers offre un niveau de protection approprié, vos données personnelles peuvent être transférées sur cette base.

En cas de transfert vers un pays tiers dont le niveau de protection n'est pas considéré comme approprié par le PFPDT ou la Commission européenne, nous nous appuyons soit sur une dérogation applicable à la situation en question (p. ex. si le transfert est nécessaire à l'exécution de notre contrat avec vous), soit sur l'une des garanties appropriées suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- clauses contractuelles types approuvées par le PFPDT et la Commission européenne ;
- règles internes contraignantes en matière de protection des données.

Pour recevoir une copie de ces garanties ou des informations sur l'endroit où elles peuvent être obtenues, vous pouvez faire une demande écrite conformément au chiffre 2.

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

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour remplir nos obligations contractuelles et nous conformer aux lois et réglementations en vigueur, ou pour toute autre période en rapport avec nos intérêts commerciaux légitimes, tels que la bonne tenue des comptes et les réponses aux revendications légales ou aux demandes des autorités.

9. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Nous sécurisons les données personnelles enregistrées sur notre site par des mesures techniques et organisationnelles contre toute manipulation, perte partielle ou totale et contre tout accès non autorisé par des tiers (p. ex. cryptage du transfert de données, contrôles d'accès, etc.). Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées pour suivre les développements technologiques.

Nous prenons les mesures de précaution appropriées pour protéger vos données. Le transfert d'informations par le biais d'Internet et d'autres moyens électroniques comporte toujours certains risques de sécurité et nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises par ce biais.

10. COOKIES, suivi et collecte de données lors de l'utilisation du site Internet

Nous utilisons généralement des « cookies » et des techniques comparables sur nos sites Internet et nos applications pour identifier votre navigateur ou votre appareil. Un cookie est un petit fichier qui est envoyé à votre ordinateur ou automatiquement stocké sur votre ordinateur ou appareil mobile par le navigateur Internet que vous utilisez lorsque vous vous rendez sur notre site Internet ou installez notre application. Si vous consultez à nouveau ce site Internet ou utilisez notre application, nous pouvons vous reconnaître même si nous ne savons pas qui vous êtes. En plus des cookies qui ne sont utilisés que pendant une session et qui sont effacés après votre visite sur le site Internet (« cookies de session »), des cookies peuvent également être utilisés pour stocker les paramètres utilisateur et d'autres informations au cours d'une période déterminée (par ex. deux ans) (« cookies permanents »). Toutefois, vous pouvez paramétrer votre navigateur de telle sorte qu'il rejette les cookies, ne les enregistre que pour une seule

session ou les efface de façon anticipée. La plupart des navigateurs sont prédéfinis pour accepter les cookies. Nous utilisons des cookies permanents pour enregistrer les préférences de l'utilisateur (p. ex. la langue, l'autologin), pour mieux comprendre comment vous utilisez nos offres et nos contenus, et pour vous proposer des offres et des publicités adaptées à vos besoins (ce qui peut également se produire sur les sites Internet d'autres entreprises; celles-ci n'apprennent toutefois pas par notre intermédiaire qui vous êtes, si tant est que nous le sachions nous-mêmes, car elles voient uniquement que le même utilisateur se trouve sur leur site Internet que celui qui a visité une page donnée chez nous). Certains cookies sont placés par nos soins, d'autres par des partenaires contractuels avec lesquels nous travaillons. Si vous bloquez les cookies, certaines fonctionnalités (comme la sélection de la langue ou les processus de commande) peuvent ne plus fonctionner.

11. PLUG-INS POUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Nous utilisons également sur notre site Internet des plug-ins de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, YouTube, Pinterest ou Instagram. Vous pouvez toujours le voir (grâce aux symboles correspondants). Nous avons configuré ces éléments de telle sorte qu'ils sont désactivés par défaut. Si vous les activez (en cliquant), les exploitants des réseaux sociaux en question peuvent enregistrer que vous êtes sur notre site Internet et à quel endroit et utiliser ces informations à leurs fins. Le traitement de vos données personnelles est alors de la responsabilité dudit exploitant, conformément à ses dispositions en matière de protection des données. Nous ne recevons aucune information vous concernant de sa part.

12. COMMENT VOUS POUVEZ SUIVRE L'ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION RELATIVE AUX DONNÉES PERSONNELLES

Dans un monde où les technologies évoluent en permanence, nous vérifions régulièrement la présente déclaration relative aux données personnelles et l'adaptions si nécessaire.

La version actuelle publiée sur notre site Internet est valable. Nous vous recommandons de consulter en ligne la dernière version du présent document. Nous vous informerons des modifications sur notre site Internet ou sur nos canaux de communication habituels.