

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ VOYAGE BELTUR B.V.

1. QUI SOMMES-NOUS

Corendon attache beaucoup d'importance à votre confiance dans notre entreprise. Dans la présente déclaration de confidentialité, nous vous informons de la manière dont nous traitons vos données personnelles. Dans la présente déclaration de confidentialité, par « Corendon », « nous », « nous » ou « notre », nous entendons Corendon International Travel B.V., qui fait partie du Corendon Holiday Group, situé Schiphol 335 A, 1171 PL à Badhoevedorp.

Responsable du traitement

Corendon International Travel B.V. est la partie avec laquelle vous concluez un contrat de voyage et le responsable du traitement de toutes les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la réservation de voyages et de billets via notre site belge Voyage Beltur B.V. Cela signifie que Corendon International Travel B.V. est responsable de la protection de vos données à caractère personnel et du respect de la législation applicable en matière de protection de la vie privée.

2. À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La présente déclaration de confidentialité s'applique au traitement de vos données à caractère personnel si vous utilisez www.corendon.be, l'application Corendon et/ou nos services. Dans la présente déclaration, nous vous expliquons quelles catégories de données à caractère personnel nous traitons, pourquoi nous le faisons et avec qui nous pouvons partager vos données à caractère personnel.

Dans le cadre de nos traitements, nous nous conformons à la réglementation relative à la protection de la vie privée, dont en tout cas le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la Loi d'exécution du RGPD. Cela signifie entre autres que nous :

- indiquons clairement les fins pour lesquelles nous traitons des données à caractère personnel ;
- ne collectons pas plus de données à caractère personnel que nécessaire à ces fins ;
- demandons ce consentement dans les cas où un consentement (explicite) est requis ;
- prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel ;
- respectons les droits que vous avez à l'égard de vos données à caractère personnel.

3. COMMENT ET QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS

Lorsque vous visitez notre site web ou utilisez notre application, nous pouvons traiter les données à caractère personnel suivantes :

- vos préférences de voyage ;
- la composition de votre compagnie de voyage ;
- des informations sur le comportement de navigation sur nos sites web et applications mobiles ;
- des informations sur le moment où vous cliquez sur l'une de nos annonces, même si celles-ci sont affichées sur les sites web d'autres organisations ;
- des informations sur la manière dont vous accédez à nos services numériques, telles que le système d'exploitation, l'adresse IP, les moyens d'identification en ligne et les informations de votre navigateur ;
- vos préférences sociales, intérêts et activités ;
- des informations sur votre compte « Mon Corendon ». Vous pouvez consulter et gérer vos données sous « paramètres ». Vous pouvez modifier vos données à tout moment.

Lorsque vous concluez un contrat de voyage avec nous ou achetez un produit dans la boutique en ligne Corendon, nous pouvons traiter les données suivantes :

- nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance et coordonnées du passeport ;
- vos coordonnées, telles que votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail pour envoyer des informations relatives à votre achat ;
- les données d'assurance éventuelles ;
- les données médicales pertinentes et souhaits spéciaux que vous nous avez fournis ;

- des informations sur vos achats, comme ce que vous avez acheté, où et quand vous l'avez acheté, comment vous l'avez payé et d'autres informations de paiement ;
- des informations sur la manière dont vous accédez à nos services numériques, comme le système d'exploitation, l'adresse IP, les moyens d'identification en ligne et des informations de votre navigateur ;
- Nous utilisons les données à caractère personnel d'autres personnes que vous fournissez, par exemple des personnes qui sont sur votre réservation parce que vous partez en vacances ensemble. Si vous fournissez des données à caractère personnel d'autres personnes, vous devez vous assurer qu'elles sont d'accord avec cela et que vous êtes autorisé(e) à les fournir. Veuillez également, le cas échéant, à ce qu'ils comprennent comment nous pouvons utiliser leurs données à caractère personnel.

Lorsque vous nous contactez ou vice-versa, ou dans le cadre d'actions et de services, nous pouvons traiter les données suivantes :

- les données à caractère personnel que vous laissez lorsque vous nous envoyez un e-mail, envoyez une lettre, appelez ou contactez via les réseaux sociaux. Il peut s'agir de données telles que votre nom, votre nom d'utilisateur, votre numéro de téléphone et votre adresse (e-mail) ;
- Nos conversations téléphoniques entrantes et sortantes peuvent être enregistrées pour l'évaluation de plaintes et à des fins de qualité et de formation ;
- les données des e-mails et autres communications numériques que nous vous envoyons et que vous ouvrez, telles que les liens sur lesquels vous cliquez ;
- votre feed-back et votre participation aux enquêtes clients et questionnaires.

Lorsqu'un client/passager provoque des nuisances et/ou abusent de nos services, nous pouvons traiter les données suivantes :

- des données relatives à la ou aux personnes concernées, telles que nom, date de naissance, données de vol ;
- une description de l'incident, de la gravité des nuisances et des mesures de sécurité prises ;
- le cas échéant : une copie du procès-verbal.

Données à caractère personnel que nous recevons d'autres sources :

- Nous pouvons également utiliser des données à caractère personnel provenant d'autres sources, telles que des sociétés spécialisées qui fournissent des informations de nos partenaires ou de registres publics;
- votre entreprise d'assurance, leurs intermédiaires et le personnel médical peuvent disposer de données à caractère personnel pertinentes et échanger avec nous des catégories spéciales de données à caractère personnel si nous devons agir en votre nom, par exemple en cas d'urgence ou dans l'intérêt d'autres clients ;
- si vous vous connectez sur des réseaux sociaux tels que Facebook, WhatsApp ou Twitter pour accéder à nos plateformes et services en ligne, vous acceptez de partager avec nous vos données d'utilisateur. Il peut s'agir, par exemple, de votre nom, de votre adresse e-mail, de vos date et lieu de naissance, et d'autres informations que vous partagez volontairement avec nous.

4. FONDEMENT JURIDIQUE DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous traitons vos données à caractère personnel sur la base des bases légales suivantes, en vertu du RGPD:

- Le consentement, par exemple lorsque vous avez consenti au traitement des données à caractère personnel lors de la création d'un compte pour Mon Corendon ou lors de votre inscription à la newsletter. Si vous avez donné votre consentement pour certaines opérations de traitement, vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment.
- L'exécution d'un contrat avec vous ou la prise de mesures à votre demande avant de conclure un contrat avec vous. Nous avons besoin de vos données à caractère personnel pour réserver vos vacances ou vous fournir les services que vous souhaitez acheter. Nous avons également besoin de vos données pour effectuer des paiements.
- Le respect d'une obligation légale. Corendon peut être légalement tenue de fournir des données à caractère personnel à des tiers, par exemple lorsque les autorités publiques au point de départ ou d'arrivée l'exigent. Cela est important pour le contrôle des frontières, l'immigration, la sécurité et l'antiterrorisme ou à d'autres fins.
- Protection des intérêts vitaux. Par exemple, l'échange de données pertinentes avec des intermédiaires et/ou du personnel médical en cas d'urgence.
- Pour l'accomplissement d'une mission d'intérêt public ou de l'exercice de l'autorité publique. Par exemple, l'utilisation de données à caractère personnel en cas d'accidents, d'incidents de sécurité ou d'incidents similaires.
- L'intérêt légitime de nous ou de tiers. Par exemple, lorsque nous essayons, dans notre intérêt commercial, de prédire par quels autres produits, services et informations vous peut-être comme client(e)_êtes intéressé(e) afin que nous puissions améliorer et adapter nos informations et services. Un autre exemple est la lutte contre la fraude et l'abus de nos services et la surveillance de l'utilisation de nos produits.

Données à caractère personnel particulières

Nous traitons des données médicales ou autres données particulières uniquement dans les situations où cela est expressément autorisé en vertu du RGPD. Par exemple, si nous avons votre consentement explicite, si ce traitement est nécessaire de protéger vos intérêts vitaux ou ceux de quelqu'un d'autre et que vous n'êtes pas physiquement ou juridiquement en mesure de donner votre consentement, s'il est nécessaire de déposer, d'exercer ou de défendre des actions juridiques, ou s'il s'agit d'un intérêt public important.

Données à caractère personnel des enfants

Nos services ne s'adressent pas aux enfants de moins de 16 ans et nous ne traiterons pas leurs données, à moins qu'elles ne soient fournies par un parent ou un tuteur (et avec leur autorisation). Les cas où nous devons traiter les données à caractère personnel d'enfants de moins de 16 ans sont les suivants : dans le cadre d'une réservation, de l'achat d'autres services liés au voyage ou dans d'autres circonstances exceptionnelles (telles que des fonctions destinées aux familles). Si nous prenons conscience que nous avons traité des informations d'un enfant de moins de 16 ans sans le consentement valable du parent ou du tuteur, nous supprimerons ces informations.

Refus de fournir des données à caractère personnel

Si vous refusez de fournir les données à caractère personnel dont nous avons besoin pour l'exécution du contrat que nous avons conclu avec vous ou pour une obligation légale, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir tous les services. Dans ce cas, nous devons par exemple annuler votre voyage ou ne serons pas en mesure de vous fournir d'autres services.

5. FINS

Nous nous ferons un plaisir de vous expliquer ce à quoi nous utilisons vos données à caractère personnel.

Pour la livraison du voyage et des produits

Vos données à caractère personnel sont nécessaires pour gérer votre réservation et pour fournir les produits et services que vous souhaitez obtenir de nous.

Pour votre compte « Mon Corendon »

Vous pouvez également créer un compte « Mon Corendon » sur corendon.be ou dans l'application Corendon. Vos données à caractère personnel sont nécessaires pour les fonctionnalités de votre compte. Vous pouvez consulter et modifier votre profil personnel et vos réservations ici. Si vous créez un compte Mon Corendon et que vous vous inscrivez à cet effet, nous vous enverrons notre newsletter et/ou des offres personnelles ou des informations sur nos produits et services. Dans votre compte, vous pouvez modifier vos préférences (marketing).

Sous « Paramètres », vous pouvez facilement désactiver et supprimer votre compte en appuyant sur « Désactiver ».

Pour la gestion et l'amélioration de nos services

Sur la base des données à caractère personnel que vous laissez, nous nous efforçons d'améliorer nos services et produits. Il s'agit notamment de notre site Internet, de notre application et de nos produits connexes. Nous surveillons l'utilisation de nos produits afin de protéger vos données à caractère personnel et de lutter contre la fraude et l'abus de nos services.

Il peut arriver que nous utilisions vos données à caractère personnel lors d'opérations de sécurité, d'accidents ou d'incidents similaires, à des fins médicales et d'assurance. Il est également possible que nous utilisions vos données à caractère personnel à des fins d'étude de marché, de recherche et de développement au sein de Corendon. Nous tendons continuellement à développer et à améliorer notre offre de produits, nos services, nos systèmes informatiques, la sécurité, les connaissances et la manière dont nous communiquons avec vous.

Nous effectuons des recherches sur l'efficacité de nos services au moyen d'analyses statiques. Nous utilisons ces informations pour comprendre comment nos informations et nos services contribuent aux résultats de l'entreprise. Nous examinons par exemple si les informations et les offres figurant dans les newsletters sont révisées et quels services sont les plus recherchés. Les résultats de cette étude ont été rapportés sur une base agrégée et ne peuvent être attribués à des personnes individuelles.

Corendon tient à jour une liste des clients qui ont causé des nuisances ou qui ont abusé de nos services. En fonction de la gravité du comportement, nous pouvons exclure ce client de nos services/vols pendant une certaine période.

Personnalisation de l'expérience utilisateur

Si vous vous êtes inscrit(e) à cet effet, il se peut que vous voyiez passer des annonces et autres communications marketing de Corendon qui vous conviennent. Par exemple, en analysant votre comportement de navigation à l'aide de cookies, nous pouvons vous assurer que vous voyez des offres adaptées à vos centres d'intérêt. Nous essayons en effet de prédire quels autres produits, services et informations pourraient vous intéresser et donc être plus pertinents pour vous. En savoir plus sur les cookies sur corendon.be/cookies.

Si vous préférez ne pas recevoir d'informations personnalisées de notre part, vous pouvez toujours transmettre vos préférences en ligne sur votre compte, par téléphone ou par écrit (par exemple via privacy@corendon.nl) ou en vous désinscrivant de la newsletter. Nous adapterons vos préférences dès que possible.

Contact

Nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque vous nous contactez, par exemple par e-mail, par courrier, par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Communication marketing

Si vous avez déjà indiqué que vous souhaitez recevoir des communications marketing ou que vous avez déjà voyagé avec nous, nous vous enverrons des offres de voyage pertinentes ou des informations sur nos services. Vous pouvez modifier ces paramètres à tout moment via la newsletter, via notre site Internet, par téléphone ou par e-mail à l'adresse suivante : privacy@corendon.nl. Vous pourrez toujours recevoir des messages de service de notre part dans le cadre de votre réservation.

Recrutement et sélection

Si vous postulez à l'une de nos offres d'emploi, nous traitons les données que vous nous fournissez pour décider si nous vous invitons ou non à un entretien et pour décider si nous vous offrons un emploi. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont nous traitons vos données dans le cadre du recrutement sur werkenbijcorendon.nl/privacy-verklaring.

6. PARTAGE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL AVEC DES FOURNISSEURS, PARTENAIRES ET AUTRES TIERS

- Nous partageons vos données à caractère personnel avec les fournisseurs de votre voyage, tels que les compagnies aériennes, les hôtels et les sociétés de transport. Nous partageons également vos données à caractère personnel avec des prestataires de services, tels que des prestataires de services IT et des tiers qui analysent et personnalisent votre utilisation du site Internet. Nous concluons des accords avec ces tiers concernant le traitement minutieux des données à caractère personnel. Nous partageons uniquement les données à caractère personnel nécessaires avec nos fournisseurs et partenaires. Cela signifie que ceux-ci n'ont accès qu'aux données nécessaires pour vous fournir leurs services.

Nous partageons parfois des données à caractère personnel pour établir, exercer ou défendre nos droits légaux ; dans ce contexte, nous pouvons fournir des données à caractère personnel à d'autres personnes pour lutter contre la fraude.

En outre, nous pouvons partager des données à caractère personnel avec des instances publiques ou des autorités dans la mesure où cela est nécessaire au respect d'une obligation légale ou d'une injonction d'une autorité.

Dans certains cas spécifiques, nous transférons vos données à des partenaires situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE), lorsque cela est nécessaire pour mettre en œuvre l'accord que nous avons conclu avec vous. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un voyage est réservé dans un pays situé en dehors de l'EEE. Les pays auxquels vos données sont transférées peuvent ne pas avoir une législation offrant le même niveau de protection de vos données à caractère personnel que la législation de l'EEE. Le cas échéant, nous prendrons les mesures contractuelles et de sécurité appropriées pour garantir que ces transferts respectent la législation européenne, comme le respect des clauses types de protection des données élaborées par la Commission européenne.

7. PARTAGE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL AU SEIN DU GROUPE CORENDON HOLIDAY

Dans la mesure nécessaire, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec d'autres sociétés du groupe Corendon Hotels & Resorts ou du groupe Corendon Holiday. Nous le faisons afin de pouvoir vous fournir les services souhaités et de gérer et d'améliorer nos services et notre gestion quotidienne de l'entreprise. Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons également partager vos données avec nos sociétés, afin de personnaliser votre expérience d'utilisation ou à des fins de marketing ou d'études de marché.

8. PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous prenons les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos données contre la perte accidentelle et contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés. Vous êtes également responsable de la protection de vos données, par exemple en ne partageant pas votre mot de passe ou vos données de réservation avec des tiers.

9. DURÉES DE CONSERVATION

Nous conservons les données aussi longtemps que nécessaire pour les finalités décrites dans la présente déclaration de confidentialité et pour respecter les lois et règlements. En particulier, nous conservons les données à caractère personnel que nous obtenons dans le cadre de réservations, d'achats ou dans le cadre d'autres contrats aussi longtemps que nécessaire pour traiter votre (vos) réservation(s), y compris l'administration, le feed-back, les réclamations, les dommages, les assurances, etc. Après traitement, nous conservons encore les données pendant maximum 5 ans et minimum 7 ans par rapport aux données fiscales. À l'expiration de ce délai, les données sont effacées, sauf si les données doivent être conservées plus longtemps sur la base d'une obligation légale ou d'un autre but (comme une réclamation en cours).

Nous conservons en principe les données relatives à votre compte « Mon Corendon » pour une durée indéterminée. Vous pouvez modifier ou supprimer vous-même vos données et modifier vos paramètres. Vous pouvez également désactiver et supprimer votre compte.

À l'expiration des délais de conservation, nous supprimerons ou nous anonymiserons vos données à caractère personnel.

10. LIENS VERS D'AUTRES SITES WEB

Nos sites web peuvent contenir des liens vers des sites web gérés par d'autres organisations disposant de leurs propres déclarations de confidentialité. Assurez-vous de bien lire les présentes conditions d'utilisation et la déclaration de confidentialité avant de soumettre des données à caractère personnel sur le site d'une autre organisation ; nous n'acceptons aucune responsabilité pour les sites web d'autres organisations.

11. FONCTIONS DES MÉDIAS SOCIAUX

Nos sites web contiennent des fonctionnalités pour les médias sociaux tels que Facebook et Twitter, qui ont leurs propres déclarations de confidentialité. Assurez-vous de lire attentivement les présentes conditions d'utilisation et la déclaration de confidentialité avant de soumettre vos données à caractère personnel ; nous n'accepterons aucune responsabilité pour ces fonctions.

12. DROITS ET PLAINTES

Bien entendu, vous pouvez toujours consulter vos propres données à caractère personnel sur nos sites web. Ces données sont liées à votre compte ou à la réservation de votre voyage. En outre, toute personne dont nous traitons les données dispose des droits suivants:

Droit d'accès à vos données à caractère personnel

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel. Cela signifie que vous pouvez demander quelles données à caractère personnel vous concernant ont été enregistrées et à quelles fins elles sont utilisées.

Droit de rectification ou de suppression de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de faire rectifier vos données à caractère personnel si ces données sont inexactes. Vous pouvez également demander la suppression de vos données. Nous ne pourrions répondre à cette demande que si nous ne sommes pas obligés de conserver vos données ou que nous n'en avons plus besoin à nos fins.

Droit d'opposition et droit à la limitation de l'utilisation

Vous avez plusieurs possibilités pour vous opposer à l'utilisation ultérieure de vos données. Même si vous avez donné votre consentement à un stade antérieur, vous pouvez vous opposer à une utilisation ultérieure de vos données ou retirer votre consentement. Vous pouvez vous opposer gratuitement à l'utilisation de vos données à caractère personnel si vos données à caractère personnel sont utilisées à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution d'une obligation légale.

Droit à la portabilité des données

Vous pouvez demander à recevoir vous-même (par voie électronique) les données que nous détenons à votre sujet.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, vous pouvez introduire une demande via l'adresse e-mail privacy@corendon.nl. Nous répondrons en principe à votre demande dans un délai d'un mois. Ce délai peut toutefois être prolongé pour des raisons liées aux droits spécifiques des personnes concernées ou à la complexité de la demande. Si nous prolongeons ce délai, nous vous en informerons à temps.

Nous utilisons des cookies pour vous garantir la meilleure expérience sur notre site. Si vous avez malgré tout une plainte concernant la manière dont nous collectons, stockons ou utilisons vos données à caractère personnel, faites-le-nous savoir en adressant votre demande écrite ou votre plainte au Département des Affaires juridiques et/ou au Délégué à la Protection des Données. Vous avez toujours la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'Autoriteit Persoonsgegevens (Autorité des données à caractère personnel) via le site web www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. L'Autoriteit Persoonsgegevens est le contrôleur néerlandais de la protection des données. Pour les clients en Belgique, cela signifie que l'Autoriteit Persoonsgegevens est l'autorité compétente pour les plaintes relatives au traitement des données à caractère personnel par Corendon International Travel B.V.

Coordonnées

Boîte postale 349
1170 AH Badhoevedorp, Pays-Bas

E-mail : Privacy@corendon.nl



Avant de traiter votre demande ou plainte, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour confirmer votre identité. Nous pouvons également vous demander des informations supplémentaires si vous nous contactez au nom de quelqu'un d'autre. Nous le faisons pour nous assurer que vous êtes en droit d'introduire une telle demande ou plainte.

13. MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

La présente déclaration remplace toutes les versions précédentes. Nous pouvons modifier la présente déclaration à tout moment, consultez donc régulièrement notre(s) site(s) pour voir s'il y a des mises à jour. S'il s'agit de changements importants, nous publierons une communication claire sur notre(s) site(s) web, éventuellement accompagnée d'une notification électronique des modifications apportées à la déclaration de confidentialité.

Dernière mise à jour : 28 mai 2024

