

Politique relative aux données à caractère personnel des clients/prospects de Pas-de-Calais Réservation



1. Préambule

Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD ») fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cadre de son activité, Pas-de-Calais tourisme est amené à traiter des données à caractère personnel de ses clients et prospects.

Pour une bonne compréhension de la présente politique, il est précisé que :

- le « responsable du traitement » : désigne Pas-de-Calais tourisme ;
- le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de Pas-de-Calais tourisme ;
- les « personnes concernées » : désigne les clients et/ou les prospects de Pas-de-Calais tourisme ;
- les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel de la part de Pas-de-Calais tourisme. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de Pas-de-Calais tourisme que des organismes extérieurs (partenaires, établissements bancaires, prestataires informatiques, etc.).

L'article 12 du RGPD impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

2 Objet

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information à laquelle Pas-de-Calais tourisme est tenu et de formaliser les droits et les obligations des clients et prospects de Pas-de-Calais tourisme au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

3 Portée

La présente politique a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel relatives aux clients et/ou prospects de Pas-de-Calais tourisme.

Pas-de-Calais tourisme met tout en œuvre pour que les données soient traitées dans le cadre d'une gouvernance interne précise. Ceci étant précisé, la présente politique ne porte que sur les traitements dont Pas-de-Calais tourisme est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui seraient créés ou exploités en dehors des règles de gouvernance fixées par Pas-de-Calais tourisme (traitements dits « sauvages » ou *shadow IT*).

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par Pas-de-Calais tourisme ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par Pas-de-Calais tourisme.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre Pas-de-Calais tourisme et les clients et prospects.

4 Types de données collectées

DONNEES NON TECHNIQUES	Données d'identification (nom, prénom, etc.) Coordonnées (adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, etc.) Vie personnelle et/ou professionnelle, lorsque c'est nécessaire (situation familiale, situation professionnelle) Données de transaction (panier d'achat, montant et date des transactions, etc.)
DONNEES TECHNIQUES	Données de connexion (adresse IP, logs, etc.) Données de navigation (cookies, traceurs, mesure d'audience, clic, etc.)

5 Origines des données

Les données relatives aux clients ou prospects sont généralement collectées directement auprès d'eux (collecte directe) par Pas-de-Calais tourisme.

La collecte peut aussi être indirecte :

- via des entreprises spécialisées (achat ou location de base) ou via les partenaires et fournisseurs de Pas-de-Calais tourisme. Dans ce cas, Pas-de-Calais tourisme prend le plus grand soin à s'assurer de la qualité des données qui lui sont communiquées ;
- via du parrainage. Dans ce cas, le parrain s'assure qu'il peut nous communiquer les données de la personne.

6 Finalités et bases légales

Selon les cas, Pas-de-Calais tourisme traite vos données pour les finalités et bases légales suivantes :

Finalités	Commentaires	Bases légales
Échanges précontractuels	Pas-de-Calais tourisme traite les données des personnes qui interagissent avec lui avant la conclusion d'un contrat.	<ul style="list-style-type: none"> Exécution de mesures précontractuelles
Contrat et suivi du contrat	Pas-de-Calais tourisme les données de ses clients dans le cadre du suivi des relations contractuelles (ex : achat en ligne).	<ul style="list-style-type: none"> Exécution de mesures contractuelles
Facturation, paiement et comptabilité	Pas-de-Calais tourisme traite les données de ses clients dans le cadre de la facturation et du paiement des commandes effectuées.	<ul style="list-style-type: none"> Exécution de mesures contractuelles
Organisation d'évènements	Pas-de-Calais tourisme traite les données de ses clients et prospects lorsqu'il les invite à des évènements qu'il organise.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime
Envoi de newsletters et gestion des demandes de désinscription	Pas-de-Calais tourisme adresse à ses clients et prospects des newsletters auxquelles ils peuvent se désinscrire.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime (clients) Consentement (prospects)
Amélioration des services et enquêtes de satisfaction	Pas-de-Calais tourisme est susceptible de traiter les données de ses clients et prospects à des fins d'amélioration de ses services, notamment au travers d'enquêtes de satisfaction.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime
Analyse comportementale et mesure d'audience	Pas-de-Calais tourisme est susceptible de traiter des données à des fins d'analyse du comportement de ses clients et prospects et de suivi de leur trafic en ligne.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime ou consentement lorsque cela est nécessaire
Community management	Pas-de-Calais tourisme collecte et traite les données de ses clients et prospects à des fins d'animation de ses communautés sur internet, notamment sur les réseaux sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime
Réalisation de statistiques	Pas-de-Calais tourisme est susceptible d'effectuer des statistiques s'agissant des données de ses clients et prospects.	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt légitime

7 Destinataires des données – Habilitation & Traçabilité

Pas-de-Calais tourisme s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes habilités.

Destinataires internes	Destinataires externes
<ul style="list-style-type: none">- le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).	<ul style="list-style-type: none">- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés ;- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;- le personnel habilité des sous-traitants.

Les destinataires des données à caractère personnel des clients et prospects au sein de Pas-de-Calais tourisme sont soumis à une obligation de confidentialité.

Pas-de-Calais tourisme décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de clients et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, Pas-de-Calais tourisme n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

8 Durée de conservation

La durée de conservation des données est définie par Pas-de-Calais tourisme au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur lui et, à défaut, en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Contrats conclus avec les clients	5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle. 10 ans pour les contrats conclus par voie électronique de plus de 120 euros.
Correspondance commerciale (bons de commande, de livraison, factures, etc.)	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.
Données traitées à des fins de prospection	Pour les clients : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale (à compter du terme d'un contrat) ou du dernier contact émanant du client. Pour les prospects : 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, clic sur un lien contenu dans un mail, etc.).
Données techniques	1 an à compter de leur collecte.
Données bancaires	Supprimées dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client. Si contestation de la transaction : conservation 13 mois en archivage suivant la date de débit.

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé aux clients et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que Pas-de-Calais tourisme n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

9 Droit de confirmation et droit d'accès

Les clients et prospects disposent d'un droit de demander à Pas-de-Calais tourisme la confirmation que des données les concernant sont ou non traitées.

Les clients et prospects disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- la demande émane de la personne elle-même ;
- être formulée par à l'adresse e-mail dpo-pasdecalais.tourisme@racine.eu.

Les clients et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de Pas-de-Calais tourisme. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, Pas-de-Calais tourisme pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients et prospects.

Si les clients et prospects présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées leur seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les clients et prospects sont informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser le service concerné.

10 Mise à jour – Actualisation et rectification

Pas-de-Calais tourisme satisfait aux demandes de mise à jour sur demande écrite émanant de la personne elle-même qui doit éventuellement justifier de son identité.

11 Droit à l'effacement

Le droit à l'effacement des clients et prospects ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients et prospects pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas limitatifs suivants :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou sont traitées d'une autre manière ;
- lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;

- la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Pas-de-Calais tourisme et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et prospects sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné pourra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une autre personne que vous.

12 Droit à la limitation

Les clients et prospects sont informés de ce que ce droit n'a vocation à s'appliquer que dans les cas suivants :

- l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
- le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- la personne concernée s'est opposée au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

13 Droit à la portabilité

Pas-de-Calais tourisme fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiqués par les clients ou les prospects eux-mêmes, sur des services en ligne proposés par Pas-de-Calais tourisme lui-même et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas, les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

14 Droit d'opposition

Les clients et prospects disposent du droit de s'opposer à toute prospection commerciale par voie postale, téléphonique ou électronique, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Au cas particulier de la prospection par voie électronique, il sera à tout moment possible pour les clients et prospects de s'y opposer en cliquant sur le lien se trouvant dans l'e-mail d'envoi.

15 Transfert de données hors Espace économique européen

Pas-de-Calais tourisme se réserve le choix de procéder ou non à des flux transfrontières pour les données à caractère personnel qu'elle collecte et qu'elle traite.

Pas-de-Calais tourisme s'engage à prendre les garanties appropriées permettant d'encadrer les flux transfrontières de données.

Les clients et prospects peuvent obtenir une copie de ces garanties en écrivant à l'adresse [dpo- pasdecalais.tourisme@racine.eu](mailto:dpo-pasdecalais.tourisme@racine.eu).

Les dispositions relatives aux flux transfrontières sont opposables à Pas-de-Calais tourisme, sauf dans les cas dérogatoires prévus à l'article 49 du RGPD.

16 Décision individuelle automatisée

Pas-de-Calais tourisme ne procède pas à des décisions individuelles automatisées.

17 Droit post mortem

Les clients et prospects sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse dpo-pasdecalais.tourisme@racine.eu.

18 Caractère facultatif ou obligatoire des réponses

Les clients et prospects sont informés sur chaque formulaire de collecte des données à caractère personnel du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Dans le cas où des réponses sont obligatoires, Pas-de-Calais tourisme explique aux clients et prospects les conséquences d'une absence de réponse.

19 Droit d'usage

Pas-de-Calais tourisme se voit conférer par les clients et prospects un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

Toutefois, les données enrichies, qui sont le fruit d'un travail de traitement et d'analyse de Pas-de-Calais tourisme, demeurent la propriété exclusive de Pas-de-Calais tourisme (analyse d'usage, statistiques, etc.).

20 Sous-Traitance

Pas-de-Calais tourisme informe ses clients et prospects qu'il pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, Pas-de-Calais tourisme s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

Pas-de-Calais tourisme s'engage à signer avec tous ses sous-traitants un contrat écrit. De plus, Pas-de-Calais tourisme se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

21 Sécurité

Il appartient à Pas-de-Calais tourisme de définir et de mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques, physiques ou logiques qu'il estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

22 Violation des données

En cas de violation de données à caractère personnel, Pas-de-Calais tourisme s'engage à en notifier à la CNIL dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et prospects et que les données n'ont pas été protégées, Pas-de-Calais tourisme :

- en avisera les clients et prospects concernés ;
- communiquera aux clients et prospects concernés les informations et recommandations nécessaires.

23 Délégué à la protection des données

Pas-de-Calais tourisme a désigné un délégué à la protection des données.

Les coordonnées du délégué à la protection des données sont les suivantes :

- Nom : Eric Barby
- Adresse e-mail : dpo-pasdecalais.tourisme@racine.eu
- Tél : 01 44 82 43 00

En cas de nouveau traitement de données à caractère personnel, Pas-de-Calais tourisme saisira préalablement le délégué à la protection des données.

Si les clients et prospects souhaitent obtenir une information ou poser une question particulière, il leur sera possible de saisir le délégué à la protection des données qui leur donnera une réponse dans un délai raisonnable au regard de l'information requise ou de la question posée.

En cas de problème rencontré avec le traitement des données à caractère personnel, les clients et prospects pourront saisir le délégué à la protection des données désigné.

24 Registre des traitements

Pas-de-Calais tourisme, en tant que responsable du traitement, s'engage à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées.

Ce registre est un document ou applicatif permettant de recenser l'ensemble des traitements mis en œuvre par Pas-de-Calais tourisme, en tant que responsable du traitement.

Pas-de-Calais tourisme s'engage à fournir à l'autorité de contrôle, à première demande, les renseignements permettant à ladite autorité de vérifier la conformité des traitements à la réglementation informatique et libertés en vigueur.

25 Droit d'introduire une réclamation à la CNIL

Les clients et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, si ceux-ci estiment que le traitement de leurs données à caractère personnel les concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

26 Evolution

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la CNIL ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients et prospects par tout moyen défini par Pas-de-Calais tourisme, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

27 Pour plus d'informations

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter les services suivants : dpo-pasdecals.tourisme@racine.eu

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.