

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS, PROSPECTS ET PARTENAIRES



1. QUEL EST L'OBJECTIF DE CETTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ?

L'objectif de cette politique est de répondre aux obligations d'information de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains (ci-après "nous") en vertu du RGPD (article 12) et de toute réglementation applicable, de documenter les droits et obligations des clients, prospects et partenaires en ce qui concerne le traitement de leurs données personnelles.

La présente politique définit les conditions dans lesquelles nous traitons les données à caractère personnel auxquelles nous avons accès dans le cadre de notre activité.

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

- Les clients sont entendus comme toutes personnes physiques ou morales engagées au titre d'un contrat de quelque nature que ce soit auprès de notre organisme ;
- Les partenaires sont entendus comme toutes personnes physiques ou morales intervenant dans le secteur du tourisme et entretenant à ce titre des relations avec notre organisme, telles que notamment professionnels du tourisme du département, porteurs de projet et investisseurs internes et externes, distributeurs de séjour, collectivités territoriales et leurs groupements ou encore partenaires institutionnels ;
- Les prospects sont entendus comme tout client potentiel ou tout contact destinataire de messages promotionnels de notre organisme dont les données ont été collectées directement via des formulaires de contact, des événements ou indirectement via tout partenaire de l'organisme.

2. QUELLES DONNEES TRAITONS-NOUS ?

Dans le cadre de notre activité, nous pouvons être amenés à collecter les données suivantes :

- identité (ex : état civil, nom, prénom, date de naissance, pseudo, numéro client, photo) ;
- coordonnées (ex : email personnel et/ou professionnel, adresse postale, numéro de téléphone fixe ou mobile) ;
- informations sur la vie professionnelle / vie personnelle lorsque c'est nécessaire (situation professionnelle, situation maritale, nombre d'enfants, informations sur les loisirs) ;
- données de transaction (montant et date des transactions)
- données techniques selon les cas d'usage (données d'identification ou de connexion telles qu'adresse IP ou logs, données de navigation).

3. COMMENT RECUEILLONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous collectons les données de nos clients, prospects et partenaires à partir de :

- Données fournies par l'interlocuteur (formulaire papier, bon de commande, contrat, carte de visite) ;
- Fiches ou formulaires électroniques remplis par l'interlocuteur ;
- Données saisies en ligne (site web, réseaux sociaux, inscription newsletter) ;
- Inscription à des événements que nous organisons ;
- Bases de données mutualisées entre plusieurs partenaires, alimentées et exploitées par l'ensemble de ces partenaires ;
- Communication de contacts par l'intermédiaire d'entreprises spécialisées ou de partenaires de notre organisme.

4. QUELS TRAITEMENTS REALISONS NOUS ?

Nous procédons aux traitements de vos données pour les finalités et conformément aux bases légales suivantes :

Finalités principales	Sous-finalité	Base légale
Actions de communications et de promotion	Campagnes de communication	Consentement (prospection)
	Envoi de newsletters ou fils d'informations	Intérêt légitime
	Gestion des évènements	
	Enrichissement des bases de données (Data tourisme, système d'informations touristique)	
	Opérations de recherches de partenaires	
	Gestion des fichiers presse et blogueurs	
	Accueil presse et blogueurs	
Gestion des relations contractuelles avec les clients et prestataires	Vente de séjours touristiques en direct ou via des partenaires distributeurs	Mesures précontractuelles et exécution du contrat
	Rédaction, signature et suivi des contrats	
	Gestion des comptes clients sur le site internet et l'application mobile	
	Gestion de la billetterie	
	Gestion de la boutique en ligne	
	Vente de visites guidées et locations de vélo, prêt de fauteuils roulant	
	Gestion de la facturation et des paiements	
	Support client et gestion des réclamations	
	Gestion des fournisseurs	
	Enquêtes de satisfaction	

Digital Analytics	Cookies et autres traceurs	Consentement pour les éventuels cookies publicitaires
	Analyse du comportement des utilisateurs	
	Optimisation de l'expérience utilisateur	Intérêt légitime
	Personnalisation du contenu et recommandations	

5. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES ?

Nous définissons la durée de conservation des données de nos clients, prospects et partenaires au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et notre secteur d'activité, à défaut, en fonction de nos besoins.

Par principe, les données relatives à nos clients, prospects et partenaires doivent être conservées pendant le temps strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Plus précisément, nous nous engageons à respecter les durées de conservation suivantes :

Traitement	Durée de conservation
Contrats conclus avec nos clients et partenaires	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
Cookies	Voir la politique cookies

Les durées indiquées dans le tableau précédent sont nécessairement prolongées pour la durée légale de prescription à titre de preuve en cas de litige. Dans cette dernière hypothèse, la durée de conservation est rallongée pour toute la durée du litige.

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 que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que nous ne sommes, par la suite, en mesure de les restaurer.

6. QUI A ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous nous assurons que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés et soumis à une obligation appropriée de confidentialité.

En interne, nous décidons quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, nous ne sommes pas responsables des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

Destinataires internes	Destinataires externes
Le personnel habilité au sein de notre structure (personnel en charge du marketing, de la gestion de la relation client, partenaire et prospect, personnel administratif, personnel en charge de l'informatique) et leurs responsables hiérarchiques.	- Partenaires touristiques qui accèdent au fichier mutualisé dans lequel sont susceptibles de figurer les données ; - Prestataires ou services support ; - Administration, auxiliaire de justice le cas échéant.

Nous vous informons que nous pourrions faire intervenir tout sous-traitant de notre choix dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel. Dans ce cas, nous nous assurons du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

Nous nous réservons le droit, y compris via nos sous-traitants, de procéder à des transferts en dehors de l'Union européenne.

En cas de transfert de données hors de l'Union européenne, nous nous assurons que ce transfert soit encadré par des mesures particulières telles qu'elles sont imposées par le RGPD. Vous pouvez demander à notre délégué à la protection des données d'accéder aux documents autorisant les transferts, lorsqu'ils ont lieu.

7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

En tant que personnes concernées, vous pouvez exercer vos droits conformément au RGPD et à la loi informatique et libertés, directement auprès de nous.

Vous disposez des droits suivants :

- Accès : connaître et obtenir une copie de vos données personnelles ;
- Rectification : corriger ou mettre à jour vos données ;
- Effacement : demander la suppression de vos données dans certains cas ;
- Limitation : suspendre temporairement l'utilisation de vos données dans certaines situations ;

- Portabilité : recevoir vos données dans un format lisible ou les transférer à un autre service ;
- Opposition : vous opposer au traitement de vos données pour des raisons légitimes ou à des fins de prospection.

Pour exercer vos droits, ou pour toutes questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez écrire directement au référent RGPD dont les coordonnées sont : Office de Tourisme Remiremont Plombières - Place Beaumarchais – 88370 PLOMBIERES LES BAINS - dpo-otremiremont@racine.eu

Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de la Cnil si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes
3 Place de Fontenoy- TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22

8. SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES

Nous définissons et mettons en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour éviter la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données. Les systèmes informatiques et les supports papier utilisés sont organisés et protégés pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos informations.

9. MISE A JOUR

Nous nous réservons le droit de modifier la présentation et le contenu de cette politique. Nous vous encourageons donc à la consulter régulièrement.