

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La présente politique de confidentialité a pour objet de vous informer, avec toute la clarté et la transparence requises, de la manière dont **AT VOYAGES**, agence de voyages et tour-opérateur dûment immatriculé auprès des autorités compétentes, collecte et traite vos données à caractère personnel dans le cadre de ses activités.

Consciente de la confiance que les voyageurs, partenaires et utilisateurs témoignent en lui confiant des informations parfois sensibles, l'Agence attache une importance fondamentale au respect de la vie privée et à la protection des données.

La réglementation applicable en matière de protection des données, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit « RGPD », ainsi que la loi Informatique et Libertés modifiée, impose aux professionnels un niveau élevé de transparence, de sécurité et de contrôle.

L'Agence s'inscrit pleinement dans ce cadre et entend assurer un traitement loyal, licite et proportionné de vos données, conformément aux principes directeurs posés par les textes.

La présente politique s'adresse à l'ensemble des personnes dont les données sont traitées : clients individuels, voyageurs inscrits dans le cadre de groupes, pèlerins, prospects, partenaires professionnels, représentants d'agences revendeuses, fournisseurs, prestataires touristiques ainsi que simples visiteurs du site internet.

L'objectif de ce document est de vous permettre de comprendre précisément quel type de données est collecté, pour quelles raisons, pendant combien de temps, avec qui elles sont partagées, sous quelles garanties et quels sont vos droits.

Cette politique complète les mentions légales et les Conditions Générales de vente consultables par les utilisateurs à l'adresse suivante : atvoyages.fr

1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET CONTACTS

Le responsable du traitement est **AT VOYAGES**, SARL, immatriculée au registre du commerce sous le numéro 850 165 069 00012, dont le siège social est situé au 229 Rue SOLFERINO 59000 LILLE

À ce titre, l'Agence détermine les finalités et les moyens des traitements mis en œuvre. Elle assume l'ensemble des obligations qui en découlent, notamment celles relatives à la sécurité, à la transparence, et au respect des droits des personnes concernées.

Pour toute question relative à la présente politique ou, plus largement, aux traitements mis en œuvre, vous pouvez contacter l'Agence via l'adresse suivante : contact@atvoyages.fr.

2. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Cette politique couvre l'ensemble des traitements de données opérés par l'Agence dans le cadre de son activité commerciale.

Il s'agit notamment : de la gestion des demandes d'information, des devis, des préinscriptions et des échanges précontractuels ; de la gestion des réservations, qu'il s'agisse de transport aérien, terrestre ou maritime, d'hébergement, d'assurances, d'excursions, de transferts, d'assistance ou de prestations complémentaires ; de la gestion des voyages de groupe, circuits thématiques, pèlerinages et voyages à forfait ; de la gestion administrative, comptable, contractuelle et fiscale de l'Agence ; de la gestion de la relation client, du service après-vente, des réclamations et des éventuels contentieux ; de la gestion du site internet et des formulaires en ligne ; de la gestion des partenaires touristiques, des fournisseurs, des prestataires de services et des agences de voyages revendeuses ; de la gestion de la prospection commerciale ; de la mise en œuvre des obligations légales, réglementaires ou judiciaires.

La présente politique s'applique également aux données collectées dans des cadres indirects, par exemple lorsque le voyage est réservé pour une tierce personne, ou lorsqu'un organisateur de groupe ou une agence partenaire transmet certaines données au nom du voyageur.

3. PRINCIPES DE PROTECTION DES DONNÉES

L'Agence met en œuvre les traitements de données dans le respect des principes fondamentaux posés par le RGPD.

Licéité, loyauté et transparence

Les traitements mis en œuvre reposent toujours sur une base légale clairement identifiée : exécution d'un contrat, respect d'obligations légales, intérêt légitime ou consentement lorsque celui-ci est requis.

Limitation des finalités

Chaque donnée est collectée pour un objectif déterminé, explicite et légitime. Les données ne sont jamais utilisées pour d'autres finalités sans information préalable.

Minimisation

L'Agence veille à ne collecter que les données strictement nécessaires au regard de l'objectif poursuivi.

Exactitude et mise à jour

Elle s'efforce de maintenir des données exactes, complètes et mises à jour. Toute personne peut demander la mise à jour de ses données.

Limitation de la conservation

Les données sont conservées pour une durée proportionnée à leur finalité. Elles sont ensuite supprimées ou anonymisées.

Intégrité et confidentialité

L'Agence s'engage à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

4. FINALITÉS DES TRAITEMENTS ET BASES LÉGALES

L'Agence traite vos données pour plusieurs raisons, que nous détaillons ci-après.

4.1. Gestion des demandes d'information et des devis

Lorsque vous sollicitez un renseignement ou un devis, l'Agence collecte les informations nécessaires à la compréhension de votre projet de voyage.

Ces données permettent de vous proposer une offre adaptée et personnalisée.

Ces traitements sont fondés sur l'exécution de mesures précontractuelles.

4.2. Organisation, gestion et exécution des voyages

Pour réserver un vol, un hôtel, un transfert, une croisière, une assurance ou toute autre prestation, l'Agence doit collecter un nombre d'informations indispensable : identité, coordonnées, documents officiels, préférences, besoins particuliers, etc.

Cette collecte repose sur l'exécution du contrat que vous avez conclu avec l'Agence. Elle est indispensable : à défaut, l'Agence ne serait pas en mesure de réserver les prestations demandées ni d'assurer la bonne exécution du voyage.

4.3. Traitement de données dites "sensibles"

Dans certains cas, notamment pour les voyages impliquant une assistance médicale, une mobilité réduite, des régimes spécifiques, des contraintes particulières liées à l'état de santé ou des préférences alimentaires pouvant révéler des convictions religieuses, l'Agence peut être amenée à traiter des données dites "sensibles".

Ces données ne sont collectées qu'avec votre **consentement explicite**, et uniquement dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à l'organisation du voyage ou à la sécurité du passager.

4.4. Gestion de la relation client, du suivi et des réclamations

L'Agence traite également des données pour assurer le suivi de votre dossier : modifications, annulations, incidents, demandes d'indemnisation, litiges, attestations d'assurance ou de voyage.

Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat et sur l'intérêt légitime de l'Agence à assurer la bonne communication et la défense de ses droits.

4.5. Gestion administrative, fiscale et comptable

L'Agence doit respecter plusieurs obligations légales : conservation des factures, tenue comptable, déclarations fiscales, obligations de sécurité dans le transport aérien, etc.

Ces traitements reposent sur le respect d'obligations légales.

4.6. Prospection commerciale

Pour envoyer des informations sur ses offres, actualités ou promotions, l'Agence peut traiter des données de contact.

Lorsque vous êtes déjà client, ces envois reposent sur l'intérêt légitime de l'Agence. Dans les autres cas, ils reposent sur votre consentement.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à la prospection.

4.7. Gestion du site internet

Des données sont collectées lors de l'utilisation du site : adresse IP, pages consultées, logs techniques, cookies.

Certaines données sont nécessaires au bon fonctionnement du site ; d'autres nécessitent votre consentement (cookies analytiques, publicitaires).

5. CATÉGORIES DE DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de ses activités, l'Agence peut être amenée à traiter diverses catégories de données.

Données d'identité

Nom, prénom, civilité, date et lieu de naissance, sexe, nationalité.

Données de contact

Adresse postale, adresse e-mail, numéros de téléphone.

Données liées au voyage

Destination, prestations choisies, dates, préférences, composition du groupe ou de la famille, participation à un voyage collectif.

Données de documents officiels

Passeport, carte d'identité, visa, documents administratifs exigés par les autorités étrangères ou par les prestataires.

Données financières

Informations de paiement, mode de règlement, identifiants de transaction.

Données sensibles

Données de santé ou informations d'ordre particulier strictement nécessaires à l'organisation d'un voyage.

Données techniques

Adresse IP, identifiants de connexion, logs, cookies.

6. ORIGINE DES DONNÉES

Les données sont principalement collectées directement auprès de vous, lorsque vous : effectuez une demande de devis ; réservez un voyage ; complétez un formulaire ; échangez avec l'Agence ; utilisez le site internet.

Elles peuvent également être collectées indirectement : par un organisateur de groupe ; par une agence partenaire ; via un prestataire technique (plateforme de réservation, transporteur).

Lorsque les données proviennent de tiers, l'Agence veille à ce que l'information prévue à l'article 14 du RGPD vous soit communiquée.

7. DESTINATAIRES DES DONNÉES

Vos données sont transmises uniquement aux destinataires autorisés :

Au sein de l'Agence

Les collaborateurs chargés des réservations, de la comptabilité, du service client et de la direction.

Aux prestataires touristiques

Compagnies aériennes ou maritimes, hôteliers, transporteurs, réceptifs locaux, assureurs, accompagnateurs, guides, plateformes techniques.

Aux sous-traitants techniques

Hébergeurs, solutions de paiement, éditeurs logiciels, prestataires informatiques, services cloud.

Aux autorités compétentes

Police, douanes, autorités de sûreté, administratio fiscale si nécessaire.

L'Agence veille à ce que l'ensemble de ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes au regard de l'article 28 du RGPD.

8. TRANSFERTS HORS UNION EUROPÉENNE

Dans le secteur du tourisme, des transferts hors UE sont parfois indispensables, notamment pour l'exécution de prestations internationales.

Ces transferts peuvent concerner, entre autres, des compagnies aériennes, des hôteliers hors UE, des prestataires terrestres, des réceptifs locaux ou des autorités étrangères.

Si le pays ne bénéficie pas d'une décision d'adéquation, l'Agence met en place des garanties appropriées (clauses contractuelles types, engagements contractuels renforcés, mesures techniques de sécurité).

9. DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données sont conservées uniquement pour la durée strictement nécessaire.

À titre indicatif :

- les dossiers voyages sont conservés 5 ans ;
- les pièces comptables 10 ans ;
- les données de prospection 3 ans ;
- les documents officiels jusqu'à la fin du voyage ;
- les données liées aux réclamations pendant la durée du traitement puis la prescription applicable.

Au-delà, les données sont supprimées ou anonymisées.

10. MESURES DE SÉCURITÉ

L'Agence met en œuvre des mesures organisationnelles et techniques adaptées : limitation des accès à un nombre restreint de personnes ; mots de passe robustes ; protocoles de chiffrement ; solutions d'hébergement sécurisées ; sauvegardes régulières ; confidentialité contractuelle ; protection numérique (pare-feu, antivirus, correctifs de sécurité).

En cas de violation de données susceptible d'entraîner un risque, l'Agence respectera les obligations de notification prévues par les articles 33 et 34 du RGPD.

11. DROITS DES PERSONNES

Vous disposez des droits suivants : droit d'accès ; droit de rectification ; droit à l'effacement ; droit à la limitation ; droit d'opposition ; droit à la portabilité ; droit de retirer votre consentement.

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en écrivant : contact@atvoayges.fr

Vous disposez également du droit de saisir la CNIL.

12. COOKIES ET TRACEURS

Lors de la navigation sur le site, des cookies peuvent être déposés. Certains sont nécessaires au fonctionnement du site ; d'autres, tels que les cookies analytiques, sont soumis à votre consentement.

Un bandeau d'information permet de gérer vos choix.

13. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La politique peut être mise à jour afin de tenir compte de l'évolution des pratiques, des services proposés ou du cadre légal.

La version la plus récente est disponible sur simple demande.
